

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

دراسة
المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات لحجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة لحج عام ١٤٢٠هـ

فريق البحث

د. عادل محمد أحمد بن ياسين	باحث رئيس
أ.د. عبدالحميد أحمد البس	باحث مشارك
د. خالد بن محمد البرّاق	باحث مشارك



اجتماعية. وسعة الخدمة تحدد بالقدرة الاستيعابية لها وقدرة الأداء الوظيفي تلبية احتياجات أفراد المجتمع، وتقاس سعة الخدمات بالمعدلات الآتية:

- المساحة المخصصة لنصيب الفرد من مساحة المدينة.
- المساحة المخصصة لكل فرد في المجتمع من مساحة الخدمة.
- الأداء الإقتصادي بأعلى كفاءة كحد أدنى وأقصى.

وأما نطاق الخدمة فيعرف من خلال المساحة العمرانية الواقعة تحت تأثيرها والتي تقوم بتلبية احتياجات ومتطلبات أفراد المجتمع، وتقاس زمنياً أو مكانياً، وعلى ذلك فإن زمن المسافة التي يقطعها مستخدمي الخدمة للوصول إليها سواء سيراً بالأقدام أو بالمواصلات أو بالمساحة التي تخدمها الخدمة.

وتتأثر طبيعة الخدمات بحجم سكان التجمعات العمرانية، فكلما زاد عدد السكان تنوعت الخدمات كماً ونوعاً وكيفاً نظراً لاختلاف التركيبات السكنية واختلاف احتياجاتها ومستوى الدخل، كذلك تتأثر بموقع التجمع ومساحة كتلته العمرانية ومدى توفر الأراضي به. فإذا كان التجمع في مساحة محدودة مغلقة سواء بعوائق طبيعية أو إدارية فإن مساحة الخدمات تقل ويكون امتداد رأسياً. أما إذا كان التجمع في مساحة مفتوحة غير محدود فإنّ مساحة الخدمات أوسع ونصيب الفرد من الخدمة أوفر.

مشكلة الدراسة وأهدافها:

تأتي الخدمات السكانية في مقدمة الخدمات التي تقدمها الدولة لحجاج بيت الله الحرام فقد أولت الجهات المسئولة (لجنة إسكان الحجاج) ممثلة في أمانة

العاصمة المقدسة هذا الأمر كل عناية واهتمام وذلك استناداً إلى ما قامت به وزارة التجارة حيث وضعت لائحة للإسكان بشأن الأحكام والقواعد المنظمة للوحدات السكنية الفردية، وذلك بهدف تقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام.

وتهدف هذه الدراسة إلى وضع معايير لخدمات حجاج بيت الله الحرام وذلك بتحديد المعدلات الفعلية لاستخدام الحجاج لهذه الخدمات مع تقييم لمستواها وبالتالي مقارنتها بالمستويات العالمية والمحلية للأنشطة المشابهة، وهذه الخدمات هي:

- خدمات مؤسسات الطوافة.
- خدمات مكاتب الزمازمة.
- خدمات إسكان الحجاج.

ونظراً لاختلاف مستويات حجاج بيت الله الحرام الثقافية والاجتماعية، إضافة إلى اختلاف طبيعة مناسك الحج عن غيرها من الأنشطة السياحية المشابهة والتي لا يمكن معا تطبيق معدلات ومعايير تلك الأنشطة عليها، فإنّ غاية الدراسة قياس جودة الخدمات في الحج بما يلي:

١ ـ تحديد المعدلات الفعلية لاستخدام الحجاج للخدمات المختلفة.

٢ ـ تقييم مستوى الخدمات المقدمة للحجاج باختلاف فئاتهم ومقارنتها بالمستويات العالمية والمحلية للأنشطة المشابهة.

٣ ـ معرفة رأي الحجاج للخدمات المقدمة ووجهة نظرهم فيها من حيث الكم والنوع.

٤ ـ وضع معايير ثابتة لهذه الخدمات وبما يحقق أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام.

٥ ـ التعرف على المعايير والأنظمة المعمول بها والتحري عن مدى ملائمتها لحجاج بيت الحرام.

منهجية البحث وطريقة إجراءها:

لمعرفة وتحديد المعدلات الفعلية للخدمات وتحقيقاً للأهداف المرجوة من البحث فإنّه اتبع ما يلي:

١ ـ حصر جميع المكاتب الميدانية للطوافة، وفروع مكتب الزمازمة الموحد، ومناطق سكن الحجاج.

٢ ـ تسجيل وملاحظة سلوك الحجاج لاستخدام الخدمات، وحصر زمن الاستخدام وزمن الانتظار للحصول على جميع الخدمات المطلوب.

٣ ـ عمل استبيانات للتعرف على خلفية وثقافة الحجاج ومقدمي الخدمة والتحري عن مدى قناعتهم ورضاهم عن الخدمات.

مجال وحدود الدراسة:

شملت الدراسة (٣٠) مكتباً من مكاتب الخدمات الميدانية بواقع (٥) مكاتب لكل مؤسسة من مؤسسات الطوافة الستة لمختلف جنسيات الحجاج، كما شملت الدراسة (١٠) فروع لمكتب الزمازمة الموحد والذي مجموعها (١٣)

فرعاً. أيضاً اشتملت الدراسة على (١٥٠) عمارة لسكنى الحجاج على أساس قطاع عرضي لمكة المكرمة، كما أخذ في عين الاعتبار جنسيات الحجاج المختلفة، كذلك جميع بعثات الحج لمختلف دول العالم الإسلامي والأقليات المسلمة. وفيما يخص عيّنات الحجاج لاستبيانها، فقد تم تغطية جميع عيّنات الحجاج بمختلف جنسياتهم وجهات قدومهم، وقد استعين بطلاب الدراسات العليا في جامعة أم القرى والجامعة الإسلامية ممن لغتهم الأم هي لغات العيّنات حرصاً على في دقة المعلومة. وقد تم تجميع ما يلي:

استبانة حاج.	(١٣٧٢)
استبانة مكاتب طوافة	(٨٥)
استبانة زمازمة	(٣٥)
استبانة عقاريين	(٥٣)
استبانة بعثات الحج	(٦٢)
استمارة حصر زمن انتظار أمام المصعد	(١٥٩)
استمارة حصر زمن ركاب الباص.	(٣١)
استمارة حصر زمن تفريغ العفش	(٣٧)
استمارة معلومات عن مكتب	(٧٦)

وتم تطبيق هذه الدراسة ميدانياً خلال (٧) أيام التي تسبق صعود الحجاج إلى منى وذلك لضمان أكبر عدد من العيّنات.

أولاً: آراء الحجاج عن المعايير المعمول بها والمقترحة:

أ - المعلومات الشخصية:

بلغ متوسط عمر الحجاج الذين أجريت عليهم الدراسة بلغ ٤٩ سنة، وأن نسبة اللذين بلغت أعمارهم أربعون سنة فأقل تمثل ٣١,٥٪ من كامل العيّنة. أما الذين كانت أعمارهم من ٤١ - ٦٠ سنة فنسبتهم ٤٨٪ من كامل العيّنة، وقد بلغت نسبة الذكور ٨٥,٦٪، في حين بلغت نسبة الإناث ١٣,٩٪.

وقد بلغ نسبة الحجاج الأميين ١٧,٦٪، والحاصلين على مؤهل ابتدائي ٢٦,١٪، والحاصلين على مؤهل ثانوي ٢٩٪، والحاصلين على مؤهل جامعي ٢١,٦٪، أما الحاصلين على مؤهل دراسات عليا فقد بلغت نسبتهم ٤,٨٪ من كامل العيّنة.

أما جنسيات الحجاج وإعدادهم والنسبة المئوية لكل جنسية فقد كانت على النحو التالي:

م	الجنسية	الكود	عدد الحجاج	النسبة المئوية
١	الأردن	٧	٤٠	٢,٩٪
٢	لبنان	١١	٣٠	٢,٢٪
٣	الجزائر	١٤	٥٩	٤,٣٪
٤	السودان	١٦	٣١	٢,٣٪
٥	ليبيا	١٨	١٤	١٪
٦	مصر	١٩	١٢٩	٩,٥٪
٧	المغرب	٢٠	٣١	٢,٣٪
٨	إندونيسيا	٢٣	٦٠	٤,٤٪
٩	إيران	٢٤	١٨٥	١٣,٦٪
١٠	باكستان	٢٥	٩٨	٧,٢٪

م	الجنسية	الكود	عدد الحجاج	النسبة المئوية
١١	الهند	٢٦	٤٤	٣,٢٪
١٢	بنجلاديش	٢٧	١١٨	٨,٧٪
١٣	تركيا	٢٩	٩٤	٦,٩٪
١٤	سيرلانكا	٣١	٤٧	٣,٤٪
١٥	تنزانيا	٣٦	١٢	,٩٪
١٦	جنوب أفريقيا	٣٧	٨٣	٦,١٪
١٧	ساحل العاج	٣٩	٢٤	١,٨٪
١٨	السنغال	٤٠	١٩	١,٤٪
١٩	فولتا العليا	٤٣	٥	,٤٪
٢٠	كينيا	٤٥	١٧	١,٢٪
٢١	مالي	٤٦	١٤	١٪
٢٢	نيجيريا	٤٧	١٢	,٩٪
٢٣	أوزبكستان	٦٧	٩	,٧٪
٢٤	قرغستان	١١٧	١١	,٨٪
٢٥	جنسيات متفرقة (آسيا)	١٤٠	١٥	١,١٪
٢٦	جنسيات متفرقة (أوروبا)	١٩٠	٧	,٥٪
٢٧	جنسيات متفرقة (أفريقيا)	٣٩٠	٥	,٤٪

ومن التحاليل تبيّن أن نسبة الحجاج الذين قدموا للحج لأول مرة ١,٨١٪ من كامل العينّة، كما أظهرت التحاليل أن نسبة الحجاج الذين قدموا جواً ١,٩٢٪، ٣,٧٪ قدموا بحراً، ٣,٩٪ قدموا براً. كما أظهرت التحاليل أيضاً أن ١,٣٦٪ منهم قدموا مع شركات سياحية.

ب ـ معلومات عن سكن الحاج:

بلغ مجموع المباني التي أجري عليها الدراسة (مائة وخمسون مبنى) وتراوحت سعة استيعابها للحجاج على النحو التالي:

- بلغت نسبة المباني التي تستوعب مائة حاج فأقل ١٢٪ من العيّنة.
- بلغت نسبة المباني التي تستوعب مائتي حاج فأقل ١٧,٥٪ من العيّنة.
- بلغت نسبة المباني التي تستوعب ثلاثمائة حاج فأقل ١٠٪ من العيّنة.
- بلغت نسبة المباني التي تستوعب أربعمائة حاج فأقل ٧,٥٪ من العيّنة.
- بلغت نسبة المباني التي تستوعب ستمائة حاج فأقل ١٣,٨٪ من العيّنة.
- بلغت نسبة المباني التي تستوعب تسعمائة حاج فأقل ١٣,٧٪ من العيّنة.
- بلغت نسبة المباني التي تستوعب ألف وثلاثمائة حاج فأقل ١٢,٣٪ من العيّنة.
- بلغت نسبة المباني التي تستوعب أكثر من ذلك ١٣,٧٪ من العيّنة.

كما تراوحت ارتفاعات المباني التي أجريت عليها الدراسة كالآتي:

- بلغت نسبة المباني التي ارتفاعها ثلاثة طوابق فأقل ٣,٩٪ من كامل العيّنة.

- بلغت نسبة المباني التي ارتفاعها ستة طوابق فأقل ٨ ,٣٣٪ من كامل العيّنة.
- بلغت نسبة المباني التي ارتفاعها عشرة طوابق فأقل ٨ ,٣٣٪ من كامل العيّنة.
- بلغت نسبة المباني التي ارتفاعها أكثر من ذلك ٤ ,٢٦٪ من كامل العيّنة.

كما شملت الدراسة ٢ ,١٦٪ من كامل العيّنة عبارة عن مباني فندقية، ٦٨٪ عمارات سكنية، ٥ ,١٢٪ شقق مفروشة، ٦ ,٢٪ منها أربطة.

جـ ـ الاستقبال والنقل:

ـ زمن الانتظار في الحافلة:

عبر الحجاج عن درجة رضاهم عن زمن الانتظار في الحافلة منذ وصولهم مقر السكن في مكة المكرمة وحتى صعودهم الغرفة المخصصة لهم على النحو التالي:

- ٤ ,٥٪ من كامل العيّنة يرون بأن الزمن كان طويلاً جداً.
- ٥ ,١٦٪ من كامل العيّنة يرون بأن الزمن كان طويلاً.
- ١ ,٥٢٪ من كامل العيّنة يرون بأن الزمن كان معقولاً.
- ٢ ,١٩٪ من كامل العيّنة يرون بأن الزمن كان قصراً.
- ٦٪ من كامل العيّنة يرون بأن الزمن كان قصيراً جداً.

وبذلك يكون نسبة الحجاج الذين عبروا عن رضاهم وقناعتهم بزمن الانتظار في الباص ٣ ,٧٧٪ من كامل العيّنة.

وقد تم التحري عن طريق استمارات الحصر عن الزمن المستغرق لإنزال الحجاج من الباص فكانت آراء الحجاج على النحو التالي:

- ٢٢٪ من الحجاج يرون أن زمن إنزالهم من الباصات حتى ٥ دقائق يكون مرضياً، في حين يرى ١٥٪ من الحجاج أن هذا الزمن غير مرضي.
- ٣٤,٧٪ من الحجاج يرون أن زمن إنزالهم من الحافلات حتى ١٠ دقائق يكون مرضياً، في حين ٢١,٥٪ من الحجاج أن هذا الزمن غير مرضي.
- ١,٤٪ من الحجاج يرون أن زمن إنزالهم من الباصات حتى ٣٠ دقيقة يكون مرضياً.

ومن التحاليل يتبيّن أن ٥٦,٧٪ من الحجاج يرون أن زمن إنزالهم من الباص في خلال ١٠ دقائق يكون مرضياً.

- زمن الانتظار لإنزال العفش من الحافلة:

وقد كان رأي الحجاج بالنسبة لزمن الانتظار الذي استغرقه عمَّال العفش لإنزال كامل العفش من الحافلة على النحو التالي:

- ١,٢٪ من كامل العيّنة يرون أن زمن الانتظار كان طويلاً جداً.
- ٤,٢٪ من كامل العيّنة يرون أن زمن الانتظار كان طويلاً.
- ٣٦,٢٪ من كامل العيّنة يرون أن زمن الانتظار كان معقولاً.
- ٣٩,٤٪ من كامل العيّنة يرون أن زمن الانتظار كان قصيراً.
- ٨,٢٪ من كامل العيّنة يرون أن زمن الانتظار كان قصيراً جداً.

أي أن نسبة الذين كانوا راضين عن زمن الانتظار الذي استغرقه عمَّال العفش لإنزال كامل العفش من الباص قد بلغ ٨٣,٨٪ من كامل العيّنة.

بينما أظهرت استمارات حصر زمن تفريغ العفش آراء الحجاج على النحو التالي:

- ٣٦٪ من الحجاج يرون أن زمن تفريغ العفش حتى ٥ دقائق يكون مرضياً بصورة عامة، بينما عبر ١٠٪ عن عدم رضاهم لنفس الزمن المذكور.
- ٣٤,٨٪ من الحجاج يرون أن زمن تفريغ العفش من الباص حتى ١٠ دقائق يكون مرضياً، بينما عبر ٥,٣٪ عن عدم رضاهم لنفس الزمن المذكور.
- ٥,٧٪ من الحجاج يرون أن زمن تفريغ العفش حتى ٣٠ دقيقة يكون مرضياً، بينما عبر ,٤٪ عن عدم رضاهم لنفس الزمن المذكور.

وبذلك يكون ٧٠,٨٪ من الحجاج يرون أن زمن تفريغ العفش من الباص حتى ١٠ دقائق يكون مرضياً بصورة عامة.

- عدد عمال إنزال العفش من الحافلة:

أما رأي الحجاج في عدد عمَّال العفش الذين أنزلوا أغراضهم من الحافلة فكان على النحو التالي:

- ١,٨٪ يرون أن عدد العمَّال قليل جداً.
- ٦,٧٪ يرون أن عدد العمَّال قليل.
- ٤٢,٧٪ يرون أن عدد العمَّال معقول.
- ٣٢,٨٪ يرون أن عدد العمَّال كثير.
- ٤,٥٪ يرون أن عدد العمَّال كثير جداً.

أي أن ما يقارب ٨٠٪ من الحجاج يرون أن عدد العمَّال مرضى. علماً بأنّه يتم توفير ما يقارب ثمانية عمَّال لكل حافلة.

- تقييم الحاج بالنسبة لوصول المعلومات إليه من مكتب الخدمات الميدانية:

أما بالنسبة لتقييم الحاج الشخصي بالنسبة لوصول المعلومات إلى مكتب الخدمات الميدانية فكان على النحو التالي:

- ١,٥ من كامل العيّنة يرون أنه غير مرضٍ جداً.
- ٨,٢٪ من كامل العيّنة يرون أنه غير مرضٍ.
- ٤١,٥٪ من كامل العيّنة يرون أنه معقول.
- ٤٠,٨٪ من كامل العيّنة يرون أنه مرضي.
- ٣,٧٪ من كامل العيّنة يرون أنه مرضي جداً.

أي أن ما يقارب ٨٦٪ من كامل العيّنة عبروا عن رضاهم بالمعلومات التي تصلهم من مكاتب الخدمات الميدانية.

- تقييم الحاج لعدد فريق الخدمات الميدانية:

وكان رأي الحجاج بالنسبة لتقييمهم لعدد الفريق من مجموعة الخدمات الميدانية الذي أشرف على عملية الاستقبال والنقل عند وصولهم مكة على النحو التالي:

- ٤,٪ من الحجاج يرون أن عدد الفريق غير كافٍ جداً.
- ٥,٦٪ من الحجاج يرون أن عدد الفريق غير كافٍ.
- ٣٨,٥٪ من الحجاج يرون أن عدد الفريق معقول.

- ٦ , ٤٠٪ من الحجاج يرون أن عدد الفريق كافٍ.
- ٣ , ٦٪ من الحجاج يرون أن عدد الفريق كافٍ جداً.

د ـ الإسكان في مكة المكرمة:

ـ تقييم آراء الحجاج بالنسبة لدرجة الازدحام داخل الغرفة:

وقد تباينت آراء الحجاج بالنسبة لتقديرهم لدرجة الازدحام داخل الغرفة مع الأخذ في الاعتبار أن بعض بعثات الحج لها معيار مختلف بالنسبة لعدد الأمتار المربعة لكل حاج.

الجنسية	نسبة درجة الرضا		المعدل المعمول به لكل حاج
	مرضي	غير مرض	
إيـــــران	٦٠٪	٤٠٪	٢ , ٥م٢
مـــصــر	٧٠٪	٣٠٪	٢ , ٥م٢
باكـــستـــان	٣ , ٦٥٪	٧ , ٣٤٪	٢ , ٥م٢
تركــــيـــا	٨ , ٩٧٪	٢ , ٢٪	٢ , ٥م٢
جنوب أفريقيا	٩ , ٩٤٪	١ , ٥٪	٢ , ٥م٢
ســيـرلانكا	٣ , ٦٤٪	٧ , ٣٥٪	٢ , ٥م٢
الجـــزائـر	١٠٠٪	-	٢ , ٥م٢
إندونيـسـيـا	٧ , ٩٥٪	٣ , ٤٪	٢ , ٥م٢

ويتبيّن مما سبق أن الغالبية العظمى من الجنسيات المختارة والتي تمثل أكثر الجنسيات عدداً في الحج راضية عن درجة الازدحام داخل الغرفة.

- زمن انتظار انقطاع الماء:

وقد تم الاستفسار عن متوسط مدة انقطاع الماء في سكن الحاج فكانت الإجابة على النحو التالي:

- ٨, ٦٩٪ من الحجاج ينتظرون بمعدل ساعة وأقل.
- ١٦٪ من الحجاج ينتظرون بمعدل أقل من ثلاث ساعات.
- ٨, ٢٪ من الحجاج ينتظرون بمعدل أقل من ثمانية ساعات.
- ١١٪ من الحجاج ينتظرون أكثر من ذلك.

وتم الاستفسار عن رأي الحجاج عن الزمن الذي ينتظرونه في حالة انقطاع الماء عن السكن فكانت إجاباتهم على النحو التالي:

- ٧, ٤٠٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار الذي لا يتجاوز الساعة الواحدة يكون غير معقول بصفة عامة.
- ٥, ٥٨٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار الذي لا يتجاوز الساعة الواحدة يكون معقولاً بصفة عامة.

ومن نتائج التحاليل يتبيّن أن معدل زمن الانتظار الذي يجب أن ينتظره الحاج في حالة انقطاع الماء يجب أن لا يتجاوز ساعة واحدة.

- زمن انتظار انقطاع الكهرباء:

أما عن رأيهم في زمن انقطاع الكهرباء عن السكن فقد كان كالآتي:

- ٢٠٪ من الحجاج ينتظرون أقل من ساعة واحدة.
- ٦٠٪ من الحجاج ينتظرون أقل من ثلاث ساعات.
- ٢٠٪ من الحجاج ينتظرون أكثر من ذلك.

وقد عبر الحجاج عن رأيهم عن زمن الانتظار لحين عودة الكهرباء على النحو التالي:

- ١١,١٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار طويل جداً.
- ٣٠٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار طويل.
- ٣٧٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار معقول.
- ٨,١٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار قصير.
- ١٣,٣٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار قصير جداً.

* أي أن نسبة الحجاج الذين يرون أن زمن الانتظار لحين عودة الكهرباء معقولاً بصورة عامة بلغت نسبته ٥٨,٤٪.

ومن النتيجة التي أظهرتها التحاليل يتبيّن لنا أن معدل زمن الانتظار الذي يجب أن ينتظره الحاج لحين عودة الكهرباء يجب أن لا يتجاوز ثلاث ساعات.

- زمن الانتظار للحصول على المصعد:

تم التحري عن زمن الانتظار للحصول على المصعد بطريقتين هما استبانة الحاج واستعمال استمارات الحصر، وقد تم حصر عدد المنتظرين أمام المصعد لعدد من العمائر (بلغت خمسة عشر عمارة) بأخذ قراءة كل ١٥ ثانية، ومن ثم تم حساب عدد المنتظرين لكل نصف ساعة والتي تمثل قراءة رئيسية، وقد تم استخلاص من ٧ إلى ١٢ قراءة رئيسية لكل عمارة، وتم حساب عدد المنتظرين من الحجاج في شرائح، كما هو مبيّن في الجداول الآتية:

عدد الحجاج المنتظرين أمام المصعد لعدة قراءات خلال اليوم

رقم العمارة: ١

موقع العمارة: الفلق

رأي الحجاج عموماً: ٢ طويل

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم							المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	
٠ ـ ٥	٢٣,٣٪	–	٩٥٪	١٠٠٪	٨٥,٥٪	١٠٠٪	٨٩,٢٪	٧٠,٥٪
٦ ـ ١٠	١١,٧٪	,٨٪	٤,٢٪	–	١٤,٥٪	–	٦,٧٪	٥,٣٪
١١ ـ ١٥	٢٥٪	٢,٥٪	,٨٪	–	–	–	٢,٥٪	٤,٤٪
١٦ ـ ٢٠	٢٠٪	٥,٨٪	–	–	–	–	–	٣,٧٪
٢١ ـ ٢٥	١٥,٨٪	٩,٢٪	–	–	–	–	–	٣,٦٪
٢٦ ـ ٣٠	٤,٢٪	٤٠,٨٪	–	–	–	–	–	٦,٤٪
٣١ >	–	٤٠,٨٪	–	–	–	–	١,٧٪	٦,١٪

رقم العمارة: ٢

موقع العمارة: جبل الكعبة

رأي الحجاج عموماً: ٢ طويل جداً

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم										المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	
٠ ـ ٥	٤٧,٥٪	١٠٠٪	٩٩,٢٪	١٠٠٪	١٠٠٪	٨٩,٢٪	٩٨,٣٪	١٠٠٪	١٠٠٪	٩٦,٧٪	٩٣,١٪
٦ ـ ١٠	٨,٣٪	–	,٨٪	–	–	٩,٢٪	١,٧٪	–	–	٣,٣٪	٢,٣٪
١١ ـ ١٥	١١,٧٪	–	–	–	–	١,٧٪	–	–	–	–	١,٣٪
١٦ ـ ٢٠	١٠,٨٪	–	–	–	–	–	–	–	–	–	١,١٪
٢١ ـ ٢٥	١٠,٨٪	–	–	–	–	–	–	–	–	–	١,١٪
٢٦ ـ ٣٠	٥٪	–	–	–	–	–	–	–	–	–	,٥٪
٣١ >	٥,٨٪	–	–	–	–	–	–	–	–	–	,٦٪

رقم العمارة: ٣

موقع العمارة: شعب عامر

رأي الحجاج عموماً: ٢ طويل

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم												المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	
٥ - ٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪٦٥.٨	٪٧,٥	٪٧٢,٥	٪٩٥,٨	٪٩٣,٣	٪٩٧,٥	٪٩٧,٥	٪١٠٠	٪٢٧,٥	-	٪٧١.٥
١٠ - ٦	-	-	٪١٥	٪١٥.٨	٪١٩,٢	٪٤,٢	٪٦,٧	٪٢,٥	٪٢,٥	-	٪١٢,٥	٪.٨	٪٦.٦
١٥ - ١١	-	-	٪١٤,٢	٪١٠	٪٨,٣	-	-	-	-	-	٪٥.٨	٪٢.٥	٪٣.٤
٢٠ - ١٦	-	-	٪٥	٪٢٥,٨	-	-	-	-	-	-	٪٩,٢	٪٥.٨	٪٣.٨
٢٥ - ٢١	-	-	-	٪٢٨,٣	-	-	-	-	-	-	٪١٣.٣	٪١٠	٪٤,٣
٣٠ - ٢٦	-	-	-	٪١٢,٥	-	-	-	-	-	-	٪١٠,٨	٪٤٠	٪٥,٣
< ٣١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٪٢٠,٨	٪٤٠,٨	٪٥,١

رقم العمارة: ٤

موقع العمارة: جرول

رأي الحجاج عموماً: ٣ معقول

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم												المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	
٥ - ٠	٪٦٠,٨	٪٩١,٧	٪٩٢,٧	٪٨,٣	٪٢٩,٢	٪٨٤,٢	٪٩٥,٨	٪٩٥	٪٣٨,٣	٪٨٧,٥	٪٧٩.٢	٪٨٥,٨	٪٧٠,٧
١٠ - ٦	٪٢٥,٨	٪٨,٣	٪٦,٧	٪٦,٧	٪٢٩,٢	٪١١,٧	٪٤,٢	٪٣,٣	٪٢٢,٥	٪١٠,٨	٪١٠,٨	٪١١,٧	٪١٢,٦
١٥ - ١١	٪٨,٣	-	٪,٨	٪١٥,٨	٪١٧,٥	٪٤,٢	-	٪١,٧	٪١٠,٨	٪١,٧	٪٦,٧	٪٢,٥	٪٥.٨
٢٠ - ١٦	-	-	-	٪٥	٪٩,٢	-	-	-	٪١٦,٧	-	٪٣,٣	-	٪٢,٩
٢٥ - ٢١	-	-	-	٪٩,٢	٪٦,٧	-	-	-	٪٨,٣	-	-	-	٪٢
٣٠ - ٢٦	٪٥	-	-	٪١٤,٢	-	-	-	-	٪٢,٥	-	-	-	٪١,٨
< ٣١	-	-	-	٪٤٠,٨	٪٨,٣	-	-	-	٪,٨	-	-	-	٪٤,٢

رقم العمارة: ٥

موقع العمارة: أجياد السد

رأي الحجاج عموماً: ٣ معقول

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم												المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	
٠ ـ ٥	٪٩٩,٢	٪٩٧,٥	٪١٠٠	٪٦,٧	٪٢٢,٥	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٤,٢	٪٤٦.٧	٪١٠٠	٧٣.٩٪
٦ ـ ١٠	٪,٨	٪٢,٥	-	٪٢,٥	٪١٣,٣	-	-	-	-	٪٥	٪٢٤.٢	-	٪٤
١١ ـ ١٥	-	-	-	٪,٨	٪٥,٨	-	-	-	-	٪٦,٧	٪٢٥	-	٪٣.٢
١٦ ـ ٢٠	-	-	-	٪٢,٥	٪١٠	-	-	-	-	٪١٥,٨	٪٤,٢	-	٪٢,٧
٢١ ـ ٢٥	-	-	-	٪٢,٥	٪٣,٣	-	-	-	-	٪٢٨,٣	-	-	٪٢,٨
٢٦ ـ ٣٠	-	-	-	٪٤,٢	٪١١,٧	-	-	-	-	٪١٧,٥	-	-	٪٢,٨
٣١ <	-	-	-	٪٨٠,٨	٪٣٣,٣	-	-	-	-	٪١٢,٥	-	-	٪١٠,٦

رقم العمارة: ٦

موقع العمارة: محبس الجن

رأي الحجاج عموماً: ٣ معقول

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم									المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	
٠ ـ ٥	٪٥,٨	٪١٣,٣	٪٧٥,٨	٪٣٨,٣	٪١٤,٢	٪١٦,٧	٪٥٢,٥	٪٤٩,٢	٪٧٥	٪٣٧.٩
٦ ـ ١٠	٪٤,٢	٪٥,٨	٪١٥	٪١٢,٥	٪٦,٧	٪٥	٪٢١,٧	٪٢٠,٨	٪١٥.٨	٪١١,٩
١١ ـ ١٥	٪١٠,٨	٪١٣,٣	٪٧,٥	٪١٧,٥	٪١١,٧	٪١١,٧	٪١٩,٢	٪٢٤,٢	٪٥,٨	٪١٣.٥
١٦ ـ ٢٠	٪٦,٧	٪٨,٣	٪,٨	٪٥	٪١١,٧	٪٢٠,٨	٪١,٧	٪٤.٢	٪١,٧	٪٦.٨
٢١ ـ ٢٥	٪٢٣,٣	٪١٥,٣	٪,٨	٪٧,٥	٪١٨,٣	٪٨,٣	٪٥	٪١,٧	٪١,٧	٪٩.١
٢٦ ـ ٣٠	٪٩,٢	٪٥	-	٪١,٧	٪١٠,٨	٪٥	-	-	-	٪٣,٥
٣١ <	٪٤٠	٪٣٨,٣	-	٪١٧,٥	٪٢٦,٧	٪٣٢,٥	-	-	-	٪١٧,٢

رقم العمارة: ٧

موقع العمارة: الغزة

رأي الحجاج عموماً: ٣ معقول

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم										المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	
٠ - ٥	٢٨,٣٪	٣٢,٥٪	٣١,٧٪	٣٥٪	٣٥,٨٪	٢٠٪	٣٩,٢٪	٤١,٧٪	٢٧,٥٪	٢٥٪	٣١.٧٪
٦ - ١٠	٣٠٪	٢٨,٣٪	٣٢,٥٪	٢٩,٢٪	٣٠,٨٪	٢١,٧٪	٢٣,٣٪	٢٠٪	١٠٪	٣٩,٢٪	٢٦.٥٪
١١ - ١٥	١٧,٥٪	٢١,٧٪	١٦,٧٪	١٥,٨٪	١٣,٣٪	١٦,٧٪	١٥٪	١٦,٧٪	١٤,٢٪	١٤,٢٪	١٦.٢٪
١٦ - ٢٠	١٢,٥٪	١٣,٣٪	٨,٣٪	١٢,٥٪	١٢,٥٪	٢٠,٨٪	١١,٧٪	١٠٪	٢٠٪	٨,٣٪	١٢.٥٪
٢١ - ٢٥	٢,٥٪	١,٧٪	٢,٥٪	١,٧٪	٣,٣٪	٤,٢٪	,٨٪	,٨٪	٢,٥٪	.٨٪	٢,١٪
٢٦ - ٣٠	٢,٥٪	١,٧٪	٥٪	٢,٥٪	١,٧٪	٧,٥٪	٥٪	٤,٢٪	٩,٢٪	١,٧٪	٤,٣٪
< ٣١	٦,٧٪	,٨٪	٣,٣٪	٣,٣٪	٢,٥٪	٩,٢٪	٥٪	٦,٧٪	١٦,٧٪	١٠,٨٪	٦,٥٪

رقم العمارة: ٨

موقع العمارة: الجميزة

رأي الحجاج عموماً: ٢ طويل

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم												المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	
٠ - ٥	٩٨,٣٪	٩٤,٢٪	٩٠,٨٪	١٠٠٪	٧٠٪	٢٥٪	٧٢,٥٪	٩٥,٨٪	٩٥,٨٪	١٠٠٪	٦٧,٥٪	٩٨,٣٪	٨٤٪
٦ - ١٠	١,٧٪	٤,٢٪	٥٪	-	٢٠,٨٪	٢٠,٨٪	١٥٪	٤,٢٪	٤,٢٪	-	٢٤,٢٪	.٨٪	٨,٤٪
١١ - ١٥	-	-	٤,٢٪	-	٩,٢٪	٣٠٪	٦,٧٪	-	-	-	٨,٣٪	.٨٪	٤,٩٪
١٦ - ٢٠	-	١,٧٪	-	-	-	٢٠٪	٥,٨٪	-	-	-	-	-	٢,٣٪
٢١ - ٢٥	-	-	-	-	-	٤,٢٪	-	-	-	-	-	-	,٤٪
٢٦ - ٣٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
< ٣١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

رقم العمارة: ٩

موقع العمارة: السليمانية

رأي الحجاج عموماً: ٢ طويل

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم												المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	
٠ - ٥	٣,٣٪	-	١٧,٥٪	٨,٣٪	٤,٢٪	٢٤,٢٪	٤٣,٣٪	٣٧,٥٪	٣١,٧٪	٨٠٪	٦,٧٪	٦١,٧٪	٢٦,٥٪
٦ - ١٠	٥,٨٪	٢,٥٪	٢٢,٥٪	١٠,٨٪	١٢,٥٪	١٩,٢٪	١٥,٨٪	٢٠,٨٪	٢٠,٨٪	١٧,٥٪	١٢,٥٪	٢٧,٥٪	١٦,٢٪
١١ - ١٥	٢٤,٢٪	١,٧٪	٢٣,٣٪	٢٢,٥٪	٤,٢٪	٢٠,٨٪	٨,٣٪	١٦,٧٪	١٦,٧٪	١,٧٪	١٢,٥٪	٦,٧٪	١٣,٣٪
١٦ - ٢٠	١٧,٥٪	-	١٤,٢٪	١٢,٥٪	١٢,٥٪	٩,٢٪	١٨,٣٪	١٤,٢٪	١٤,٢٪	,٨٪	١٦,٧٪	٢,٥٪	١١,١٪
٢١ - ٢٥	١٩,٢٪	٥٪	١٥٪	١٥٪	١٠٪	٧,٥٪	٥٪	١١,٧٪	١١,٧٪	-	٧,٥٪	,٨٪	٨,٢٪
٢٦ - ٣٠	١١,٧٪	٦,٧٪	٧,٥٪	١٠,٨٪	١٢,٥٪	١٩,٢٪	٦,٧٪	٥٪	٥٪	-	١٤,٢٪	-	٨,١٪
> ٣١	١٨,٣٪	٨٤,٢٪	-	٢٠٪	٤٤,٢٪	-	٢,٥٪	-	-	-	٣٠٪	,٨٪	١٦,٧٪

رقم العمارة: ١٠

موقع العمارة: أجياد

رأي الحجاج عموماً: ٤ قصير

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم												المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	
٠ - ٥	٤٠٪	٤١,٧٪	٣٠٪	٣٠٪	٥٧,٥٪	٥٩,٢٪	٥٥,٨٪	٥٧,٥٪	٥٦,٧٪	٢٥,٨٪	٢١,٧٪	٢٣,٣٪	٤١,٦٪
٦ - ١٠	٢٥,٨٪	٢٤,٢٪	٢٦,٧٪	٣٠,٨٪	٢٠٪	١٩,٢٪	٢٢,٥٪	٢٠٪	٢٠,٨٪	٣٢,٥٪	٢٩,٢٪	٣١,٧٪	٢٥,٣٪
١١ - ١٥	١٦,٧٪	١٤,٢٪	٢١,٧٪	٢٤,٢٪	١٥٪	١٣,٣٪	١٤,٢٪	١٥٪	١٥,٨٪	٢٤,٢٪	١٧,٥٪	١٩,٢٪	١٧,٦٪
١٦ - ٢٠	١٠٪	١٢,٥٪	١١,٧٪	٩,٢٪	٣,٣٪	٤,٢٪	٣,٣٪	٣,٣٪	٣,٣٪	٨,٣٪	١٥٪	١٤,٢٪	٩٪
٢١ - ٢٥	٤,٢٪	٤,٢٪	٦,٧٪	٥٪	١,٧٪	١,٧٪	١,٧٪	١,٧٪	,٨٪	٩,٢٪	١١,٧٪	١٠٪	٥,٤٪
٢٦ - ٣٠	٣,٣٪	٣,٣٪	٢,٥٪	,٨٪	٢,٥٪	٢,٥٪	٢,٥٪	٢,٥٪	٢,٥٪	-	٣,٣٪	١,٧٪	٢,٣٪
> ٣١	-	-	,٨٪	-	-	-	-	-	-	-	١,٧٪	-	,٢٪

رقم العمارة: ١١

موقع العمارة: إبراهيم الخليل

رأي الحجاج عموماً: ٣ معقول

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم												المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	
٠ ـ ٥	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪٧٥	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪٩٩.٢	٪٩٦.٧	٪٧٤.٢	٪٩٥.٤
٦ ـ ١٠	-	-	-	٪٢٥	-	-	-	-	-	٪.٨	٪٣.٣	٪٢٠.٨	٪٤
١١ ـ ١٥	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٪٤.٢	٪.٤
١٦ ـ ٢٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٪.٨	٪.٠٧
٢١ ـ ٢٥	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٢٦ ـ ٣٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
< ٣١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

رقم العمارة: ١٢

موقع العمارة: إبراهيم الخليل

رأي الحجاج عموماً: ٢ طويل

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم											المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	
٠ ـ ٥	٪٩٩,٢	٪٩٥	٪١٠٠	٪٨٠	٪.٨	-	٪٥٩,٢	٪١٠٠	٪٩٩,٢	٪١٠٠	٪٨١,٧	٪٧٤,١
٦ ـ ١٠	٪.٨	٪٥	-	٪١٠	٪١,٧	٪٦,٧	٪٣٤,٢	-	٪.٨	-	٪١٤,٢	٪٦.٧
١١ ـ ١٥	-	-	-	٪٢,٥	٪١٣,٣	٪٢٣,٣	٪٦,٧	-	-	-	٪٣,٣	٪٤,٥
١٦ ـ ٢٠	-	-	-	٪٢,٥	٪٢٢,٥	٪٢١,٧	-	-	-	-	٪.٨	٪٤,٣
٢١ ـ ٢٥	-	-	-	٪١,٧	٪٢٢,٥	٪٣٠,٨	-	-	-	-	-	٪٥
٢٦ ـ ٣٠	-	-	-	٪٣,٣	٪١٨.٣	٪١٤,٢	-	-	-	-	-	٪٣,٣
< ٣١	-	-	-	-	٪٢٠,٨	٪٣,٣	-	-	-	-	-	٪٢,٢

رقم العمارة: ١٣

موقع العمارة: المسفلة

رأي الحجاج عموماً: ٣ معقول

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم							المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	
٠ ـ ٥	٥٩,٢٪	٦٢,٥٪	٦٠٪	٥٥,٨٪	٦١,٧٪	٧٠,٨٪	٦٠٪	٦١,٤٪
٦ ـ ١٠	٢٥,٨٪	٢٦,٧٪	٢٥٪	٢٥٪	٢٣,٣٪	١٩,٢٪	٢١,٧٪	٢٣,٨٪
١١ ـ ١٥	١١,٧٪	٩,٢٪	١٤,٢٪	١٢,٥٪	١٠٪	٥,٨٪	٩,٢٪	١٠,٤٪
١٦ ـ ٢٠	٢,٥٪	١,٧٪	,٨٪	٤,٢٪	٤,٢٪	٤,٢٪	٧,٥٪	٣,٦٪
٢١ ـ ٢٥	,٨٪	-	-	١,٧٪	,٨٪	-	١,٧٪	,٧٪
٢٦ ـ ٣٠	-	-	-	,٨٪	-	-	-	,١٪
٣١ <	-	-	-	-	-	-	-	-

رقم العمارة: ١٤

موقع العمارة: إبراهيم الخليل

رأي الحجاج عموماً: ٢ طويل

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم											المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	
٠ ـ ٥	٧٧,٥٪	٧٣,٣٪	٣٨,٣٪	٢٨,٣٪	١٠,٨٪	٨٢,٥٪	-	٤٤,٢٪	٩٨,٣٪	٨٦,٧٪	٣٤,٢٪	٥٢,٩٪
٦ ـ ١٠	٢٢,٥٪	١٦,٧٪	٥١,٧٪	٤٩,٢٪	٢٣,٣٪	١٢,٥٪	١١,٧٪	٤٣,٣٪	١,٧٪	١٢,٥٪	٣٨,٣٪	٢٦,١٪
١١ ـ ١٥	-	٩,٢٪	٩,٢٪	١٣,٣٪	٤١,٧٪	١,٧٪	٢٥٪	١٢,٥٪	-	,٨٪	١٣,٣٪	١١,٧٪
١٦ ـ ٢٠	-	,٨٪	,٨٪	٥,٨٪	١٧,٥٪	-	٣٤,٢٪	-	-	-	,٨٪	٥,٥٪
٢١ ـ ٢٥	-	-	-	٣,٣٪	٣,٣٪	-	١٢,٥٪	-	-	-	٢,٥٪	٢٪
٢٦ ـ ٣٠	-	-	-	-	٢,٥٪	-	٩,٢٪	-	-	-	-	١٪
٣١ <	-	-	-	-	,٨٪	-	-	-	-	-	-	,٠٧٪

رقم العمارة: ١٥

موقع العمارة: إبراهيم الخليل

رأي الحجاج عموماً: ٣ معقول

عدد الأشخاص المنتظرين	القراءات خلال اليوم										المتوسط
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	
٠ - ٥	٪١٠٠	٪٩٩,٢	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪٦٠,٨	٪٧٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪١٠٠	٪٩٣.٤
٦ - ١٠	-	-	-	-	-	٪٣٨,٣	٪٢٦,٧	-	-	-	٪٦.٥
١١ - ١٥	-	-	-	-	-	٪,٨	-	-	-	-	٪,٠٨
١٦ - ٢٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٢١ - ٢٥	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٢٦ - ٣٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٣١ >	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ملخص لعدد الحجاج المنتظرين أمام المصعد لكل عمارة وتحديد مستوى الرضا

العمارة / عدد المنتظرين	عمارة (١)		عمارة (٢)		عمارة (٣)		عمارة (٤)		عمارة (٥)		عمارة (٦)		عمارة (٧)		عمارة (٨)		عمارة (٩)		عمارة (١٠)		عمارة (١١)		عمارة (١٢)		عمارة (١٣)		عمارة (١٤)		عمارة (١٥)		قياس مستوى الرضا
	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة	الرأي	النسبة
٥-٠	٧٠,٥	٢	٩٣,١	١	٧١,٥	٢	٧٠,٧	٣	٧٣,٩	٣	٣٧,٩	٣	٣١,٧	٣	٨٤	٢	٢٦,٥	٢	٤١,٦	٤	٩٥,٤	٣	٧٤,١	٢	٦١,٤	٣	٥٢,٩	٢	٩٣,٤	٣	٦٣,٣
١٠-٦	٥,٣	٢	٢,٣	١	٦,٦	٢	١٢,٦	٣	٤	٣	١١,٩	٣	٢٦,٥	٣	٨,٤	٢	١٦,٢	٢	٢٥,٣	٤	٤	٣	٦,٧	٢	٢٣,٨	٣	٢٦,١	٢	٦,٥	٣	١٤,٣
١٥-١١	٤,٤	٢	١,٣	١	٣,٤	٢	٥,٨	٣	٣,٢	٣	١٣,٥	٣	١٦,٢	٣	٤,٩	٢	١٣,٣	٢	١٧,٦	٤	,٤	٣	٤,٥	٢	١٠,٤	٣	١١,٧	٢	,٠٨	٣	٨,٤
٢٠-١٦	٣,٧	٢	١,١	١	٣,٨	٢	٢,٩	٣	٢,٧	٣	٦,٨	٣	١٢,٥	٣	٢,٣	٢	١١,١	٢	٩	٤	,٠٧	٣	٤,٣	٢	٣,٦	٣	٥,٥	٢	-	٣	٤,٧
٢٥-٢١	٣,٦	٢	١,١	١	٤,٣	٢	٢	٣	٢,٨	٣	٩,١	٣	٢,١	٣	,٤	٢	٨,٢	٢	٥,٤	٤	-	٣	٥	٢	,٧	٣	٢	٢	-	٣	٢,٨
٣٠-٢٦	٦,٤	٢	,٥	١	٥,٣	٢	١,٨	٣	٢,٨	٣	٣,٥	٣	٤,٣	٣	-	٢	٨,١	٢	٢,٣	٤	-	٣	٣,٣	٢	,١	٣	١	٢	-	٣	١,٩
< ٣١	٦,١	٢	,٦	١	٥,١	٢	٤,٢	٣	١٠,٦	٣	١٧,٢	٣	٦,٥	٣	-	٢	١٦,٧	٢	,٢	٤	-	٣	٤,٣	٢	-	٣	,٠٧	٢	-	٣	٤,٨

- من نتائج التحاليل يتبيّن أن هناك عدد (٨) عمائر من بين (١٥) عمارة أبدى الحجاج رضاهم عن فترة انتظارهم للحصول على المصعد، وكان رضاهم على النحو التالي:

(٦٣,٣٪ منهم راضين عن عدد المنتظرين حتى عدد (٥) أشخاص وهو العدد الذي يجب ألا يتعدى عدد المنتظرين للمصعد).

☐ راضين.
▩ غير راضين.

وقد عبَّر الحجاج عن رأيهم بالنسبة لزمن الانتظار للحصول على المصعد في العمائر التي أجريت عليها الدراسة عن طريق الاستبانة على النحو التالي:

- ١٠٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار طويل جداً.
- ٣, ٧٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار طويل.
- ٣, ٤٩٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار معقول.
- ٢٤٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار قصير.
- ٢, ٩٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار قصير جداً.

أي أن نسبة الذين يرون أن زمن الانتظار طويل بلغوا ٣, ١٧٪ من كامل الحجاج، ونسبة الذين يرون أن زمن الانتظار للحصول على المصعد معقول بصفة عامة بلغت ٥, ٨٢٪.

- زمن الإنتظار في حالة حدوث خلل فني:

وقد عبَّر الحجاج عن رأيهم بالنسبة للزمن الذي ينتظرونه في حالة حدوث خلل فني في أجهزة التبريد والمروحة وبرادات المياه وأعطال الإضاءة وأعطال المصعد على النحو التالي:

- ٢, ٣٤٪ من الحجاج ينتظرون ساعة واحدة فأقل.
- ٣, ٤٪ من الحجاج ينتظرون ساعتين فأقل.
- ٦, ٢٪ من الحجاج ينتظرون ست ساعات فأقل.
- ٣, ٣٣٪ من الحجاج ينتظرون يوم واحد فأقل.
- ٤٣, ٢٥٪ من الحجاج ينتظرون أكثر من ذلك.

وأبدى الحجاج رأيهم بالنسبة للزمن الذي ينتظروه في حالة حدوث خلل فني في أجهزة التبريد والمروحة وبرادات المياه وأعطال الإضاءة وأعطال المصعد على النحو التالي:

- ٢٥ , ٢٠٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار طويل جداً.
- ٨ , ٥٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار طويل.
- ٧ , ٤٥٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار معقول.
- ١٨٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار قصير.
- ٧ , ٦٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار قصير جداً.

ويتبيّن لنا أن ما نسبته ٤ , ٧٠٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار الذي لا يتجاوز ساعة واحدة مرضياً بصورة عامة.

ومن النتائج التي أظهرتها التحاليل يتبيّن لنا أن معدل زمن الانتظار في حالة حدوث خلل فني في أجهزة التبريد والمروحة وبرادات المياه وأعطال الإضاءة والمصعد يجب أن لا يتجاوز ساعة واحدة.

- زمن انتظار في حالة حدوث خلل في التمديدات الصحية:

وقد عبَّر الحجاج عن زمن انتظارهم في حالة حدوث خلل في التمديدات الصحية بما فيها انسداد المغاسل وخلل السيفونات وتسرب الماء على النحو التالي:

- ٣ , ٥٥٪ من الحجاج ينتظرون ساعة واحدة فأقل.
- ٣٪ من الحجاج ينتظرون ساعتين فأقل.

- ٥ , ١٪ من الحجاج ينتظرون ست ساعات فأقل.
- ٦ , ٤٪ من الحجاج ينتظرون يوم واحد فأقل.
- ٤ , ٣٥٪ من الحجاج ينتظرون أكثر من ذلك.

وكان رأي الحجاج بالنسبة لزمن الانتظار المذكور على النحو التالي:

- ٦ , ٧٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار طويل جداً.
- ٤ , ٨٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار طويل.
- ٤٩٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار معقول.
- ١ , ١٧٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار قصير.
- ٦ , ١٧٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار قصير جداً.

أي أن نسبة ٧ , ٨٣٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار الذي لا يتجاوز ساعة واحدة معقول بصفة عامة.

ومن نتيجة التحليل يتبيّن أن معدل زمن الانتظار في حالة حدوث خلل في التمديدات الصحية بما فيها انسداد المغاسل وخلل السيفونات وتسرب الماء يجب أن لا يتجاوز ساعة واحدة.

- زمن انتظار للإستجابة للشكاوي:

وقد عبَّر الحجاج عن زمن الانتظار بشأن الشكاوي التي يتقدمون بها لأعضاء مكتب الخدمات الميدانية المتعلقة بخدمات السكن على النحو التالي:

- ٦ , ٧٧٪ من الحجاج ينتظرون ساعة فأقل.
- ٩ , ١٠٪ من الحجاج ينتظرون ثلاث ساعات فأقل.

- ١٠,٢٪ من الحجاج ينتظرون عشر ساعات فأقل.
- ١,٤٪ من الحجاج ينتظرون أكثر من ذلك.

وكان رأي الحجاج بالنسبة لزمن الانتظار بشأن الشكاوي على النحو التالي:

- ١١٪ يرون أن زمن الانتظار طويل جداً.
- ١٣٪ يرون أن زمن الانتظار طويل.
- ٣٨,٤٪ يرون أن زمن الانتظار معقول.
- ٢٥,٧٪ يرون أن زمن الانتظار قصير.
- ١٢,٢٪ يرون أن زمن الانتظار قصير جداً.

أي أن نسبة ٧٦,٣٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار الذي لا يتجاوز ساعة واحدة مرضي بصورة عامة.

ومن نتيجة التحاليل يتبيّن أن معدل زمن الانتظار بشأن الشكاوي التي يتقدم بها الحجاج لأعضاء مكتب الخدمات الميدانية المتعلقة بالسكن والخدمات يجب أن لا يتجاوز ساعة واحدة.

- معدل عدد عمال النظافة:

وقد تم حساب معدل الحجاج لكل عامل نظافة واحد لكافة المباني التي أجريت عليها الدراسة، وقد كان رأي الحجاج النحو التالي:

- ٧,٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ٢٠ حاج مرضي، بينما ٥,٪ يرون أنه غير مرضي.

- ١١٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ٤٠ حاج مرضي، بينما ٨ , ٪ يرون أنه غير مرضي.
- ١٥٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ٦٠ حاج مرضي، بينما ٣ , ١٪ يرون أنه غير مرضي.
- ٨ , ١٠٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ٨٠ حاج مرضي، بينما ٢ , ٢٪ يرون أنه غير مرضي.
- ١٥٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ١٠٠ حاج مرضي، بينما ٩ , ١٪ يرون أنه غير مرضي.
- ٩ , ٨٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ١٢٠ حاج مرضي، بينما ٨ , ٪ يرون أنه غير مرضي.
- ١ , ٦٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ١٤٠ حاج مرضي، بينما ٨ , ١٪ يرون أنه غير مرضي.
- ١ , ٣٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ١٦٠ حاج مرضي، بينما ٩ , ٪ يرون أنه غير مرضي.
- ٥٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ١٨٠ حاج مرضي، بينما ٦ , ٪ يرون أنه غير مرضي.
- ٣ , ٥٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ٢٠٠ حاج مرضي، بينما ٣ , ١٪ يرون أنه غير مرضي.
- ١ , ١٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لكل ٢٢٠ حاج مرضي، بينما ٣ , ٪ يرون أنه غير مرضي.

- ٢ ,٣٪ من الحجاج يرون أن معدل عامل واحد لأكثر من ٢٢٠ حاج مرضي، بينما ١ ,١٪ يرون أنه غير مرضي.

وبالنظر إلى نسبة الحجاج الراضين وغير الراضين، يتبيّن لنا أن الغالبية العظمى من الحجاج يرون أن عامل واحد لكل ٦٠ حاج يكون مناسباً.

- معدل عدد حاويات النظافة:

وقد تم حساب معدل الحجاج لكل حاوية نظافة واحدة لكافة المباني التي أجريت عليها الدراسة ويقصد بحاوية النظافة، الحاويات التي توضع في المطابخ وطرقات العمائر مما لا تقل عن سعة ٥٠ جالون، وكان رأي الحجاج على النحو التالي:

- ٧ ,٤٥٪ من الحجاج يرون أن معدل حاوية نظافة واحدة لكل ٢٠ حاج مرضية، بينما ٣ ,٤٪ يرون أنها غير مرضية.
- ٦ ,٢٣٪ من الحجاج يرون أن معدل حاوية نظافة واحدة لكل ٤٠ حاج مرضية، بينما ٦ ,١٪ يرون أنها غير مرضية.
- ٥ ,٧٪ من الحجاج يرون أن معدل حاوية نظافة واحدة لكل ٦٠ حاج مرضية، بينما ٩ ,٪ يرون أنها غير مرضية.
- ٧ ,١٪ من الحجاج يرون أن معدل حاوية نظافة واحدة لكل ٨٠ حاج مرضية، بينما صفر٪ يرون أنها غير مرضية.
- ١ ,٢٪ من الحجاج يرون أن معدل حاوية نظافة واحدة لكل ١٠٠ حاج مرضية، بينما ٢ ,٪ يرون أنها غير مرضية.
- ٢ ,١١٪ من الحجاج يرون أن معدل حاوية نظافة واحدة لأكثر من ١٠٠ حاج تكون مرضية، بينما ٦ ,٪ يرون أنها غير مرضية.

أي أن غالبية الحجاج يرون أن حاوية نظافة واحدة لكل ٢٠ حاج تكون مرضية بصورة عامة.

- عدد مرات تنظيف العمائر:

وقد عبَّر الحجاج عن رأيهم في عدد المرات التي يتم فيها تنظيف العمارة بما فيها دورات المياه والطرقات ومدخل العمارة كالآتي:

٢ , ٨٠٪ من الحجاج يرون أن من ٢ - ٣ مرات يومياً كافية لتحقيق مستوى مرضي من النظافة.

- زمن الانتظار لدخول دورة المياه:

وقد عبَّر الحجاج عن زمن الانتظار لدخول دورة المياه على النحو التالي:

- ٦ , ٥٥٪ ينتظرون بمعدل خمس دقائق فأقل.
- ١٣٪ ينتظرون بمعدل عشر دقائق فأقل.
- ٢ , ٦٪ ينتظرون بمعدل خمسة عشرة دقيقة فأقل.
- ٦ , ١٧٪ ينتظرون بمعدل ٣٠ دقيقة فأقل.
- ٦ , ٥٪ ينتظرون بمعدل ساعة فأقل.
- ٢٪ ينتظرون أكثر من ذلك.

وكان رأي الحاج في زمن الانتظار في دخول دورة المياه على النحو التالي:

- ٨ , ٧٧٪ يرون أن زمن الانتظار بمعدل خمس دقائق معقول جداً بصفة عامة.
- ٢ , ٢٢٪ يرون أن زمن الانتظار غير معقول إذا زاد عن ذلك.

ومن نتيجة التحاليل يتبيّن لنا أن معدل زمن الانتظار لدخول دورة المياه يجب ألا يتعدى خمس دقائق.

- معدل عدد الحجاج لكل دورة مياه واحدة:

وقد تم حساب معدل الحجاج لكل دورة مياه واحدة لكافة المباني التي أجريت عليها الدراسة، وقد عبَّر الحجاج عن رأيهم على النحو التالي:

دورة مياه لكل	نسبة درجة الرضا	
	مرضي	غير مرض
٢ حاج	٢,٩٪	-
٤ حاج	٣,٤٪	,٠٨٪
٦ حاج	٧٪	١,٩٪
٨ حاج	١٠,٢٪	١,٦٪
١٠ حاج	١٨,٥٪	٣,٣٪
١٢ حاج	٨,٣٪	٢,٩٪
١٤ حاج	٥,٤٪	١,٨٪
١٦ حاج	٦,٤٪	١,١٪
١٨ حاج	٤,٦٪	,٩٪
٢٠ حاج	٢,٣٪	١,٥٪
٢٢ حاج	١,٥٪	,٦٪
٢٤ حاج	,٤٪	,٠٨٪
٢٦ حاج	٢,٤٪	١,٤٪
٢٨ حاج	,٦٪	١,١٪
٣٠ حاج	٢,٨٪	-
٣٢ حاج	٤٪	,٩٪

ويتبيّن لنا أن الغالبية العظمى من الحجاج يرون أن دورة مياه واحدة لكل ١٠ حاج مرضية بصورة عامة، وكانت هذه بنسبة ١٨,٥٪.

هـ ـ الخدمات العامة:

ـ زمن الانتظار لإرشاد الحجاج إلى مقر سكنه:

وقد عبَّر الحجاج عن الزمن الذي يجب أن يستغرقه الحاج حتى يتم إرشاده إلى مقر سكنه على النحو التالي:

- ٦٢,٢٪ ينتظرون بمعدل نصف ساعة فأقل.
- ٢٧,٧٪ ينتظرون بمعدل ساعتين فأقل.
- ٥,٥٪ ينتظرون بمعدل ٦ ساعات فأقل.
- ٣,٨٪ ينتظرون بمعدل أكثر من ذلك.

وكان رأي الحجاج في زمن الانتظار حتى يتم إرشادهم إلى مقر سكنهم على النحو التالي:

- ٧,٢٪ يرون أن زمن الانتظار طويل جداً.
- ١٦٪ يرون أن زمن الانتظار طويل.
- ٢٧٪ يرون أن زمن الانتظار معقول.
- ١٩,٢٪ يرون أن زمن الانتظار قصير.
- ١٤,٤٪ يرون أن زمن الانتظار قصير جداً.

أي أن ٦٠,٦٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار الذي لا يتجاوز نصف ساعة لإرشاد الحاج إلى مقر سكنه مرضي بصورة عامة.

ومن نتائج التحاليل يتبيّن لنا أن زمن الانتظار حتى يصل الحاج إلى مقر سكنه يجب أن لا يتجاوز نصف ساعة.

- زمن الانتظار للحصول على الإسعاف:

وقد عبَّر الحجاج عن الزمن الذي يستغرقه فريق الخدمات العامة بمكتب مجموعة الخدمات الميدانية حتى يقوموا بإرسال الإسعاف إليهم على النحو التالي:

- ٨,٨٢٪ ينتظرون نصف ساعة فأقل.
- ٧,١٤٪ ينتظرون ساعتين فأقل.
- ٧,١٪ ينتظرون أكثر من ذلك.

وكان رأي الحجاج في الزمن الذي يستغرقه فريق الخدمات لإرسال الإسعاف إليهم على النحو التالي:

- ٣,٧٪ يرون أن زمن الانتظار طويل جداً.
- ٣,١٠٪ يرون أن زمن الانتظار طويل.
- ٤٥٪ يرون أن زمن الانتظار معقول.
- ٢١٪ يرون أن زمن الانتظار قصير.
- ٣,١٦٪ يرون أن زمن الانتظار قصير جداً.

أي أن ٣,٨٢٪ من الحجاج يرون أن زمن الانتظار الذي لا يتجاوز نصف ساعة مرضي بصورة عامة.

ومن نتائج التحاليل يتبيّن لنا أن زمن الانتظار الذي يستغرقه فريق الخدمات العامة بمجموعة الخدمات الميدانية حتى يتم إرسال الإسعاف يجب أن لا يتجاوز نصف ساعة.

و ـ الزمازمة والسقيا:

ـ كمية ماء زمزم التي تصل إلى الحاج:

وقد عبَّر الحجاج عن كمية مياه زمزم التي يزودهم بها مكتب الزمازمة الموحد يومياً في سكنهم على النحو التالي:

- ١١,٤٪ من الحجاج يرون أن كمية ماء زمزم قليلة جداً.
- ١١,٢٪ من الحجاج يرون أن كمية ماء زمزم قليلة.
- ٤٢,٨٪ من الحجاج يرون أن كمية ماء زمزم معقولة.
- ٢٦,٦٪ من الحجاج يرون أن كمية ماء زمزم كثيرة.
- ٧,٩٪ من الحجاج يرون أن كمية ماء زمزم كثيرة جداً.

أي أن ما مجموعة ٧٧,٣٪ من الحجاج يرون أن كمية مياه زمزم التي يزودهم بها مكتب الزمازمة الموحد يومياً في سكنهم مرضية جداً. علماً بأن المكتب يزوّد سكن الحجاج بمعدل جالون واحد لكل عشرين حاج.

وقد عبَّر الحجاج عن رأيهم في عدد المرات التي يتم فيها تزويدهم بماء زمزم في السكن كالآتي:

- ١٢,٢٪ يرون أنها قليلة جداً.
- ١٣,٨٪ يرون أنها قليلة.
- ٤٣٪ يرون أنها معقولة.

- ٢٤,١٪ يرون أنها كثيرة.
- ٦,٧٪ يرون أنها كثيرة جداً.

أي أن ٧٣,٨٪ من الحجاج يرون أن عدد المرات التي يتم فيها تزويدهم بما زمزم في مساكنهم عن طرق مكتب الزمازمة الموحد مرضية. علماً بأن المكتب يزوّد بما زمزم بمعدل مرة واحدة يومياً.

ثانيا: المعايير المقترحة من قبل مجموعة الخدمات الميدانية وبعثات الحج ورجال العقار:

أ ـ الاستقبال والنقل:

ـ زمن الانتظار في الحافلة:

تم الاستفسار عن رأي مجموعة الخدمات الميدانية وبعثات الحج ورجال العقار عن الزمن المقترح الذي يجب أن ينتظره الحاج في الحافلة منذ وصول الحافلة مقر سكنه وحتى صعوده إلى الغرفة المخصصة له في سكنه بمكة المكرمة فكانت آرائهم على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	٥ دقائق فأقل	١٥ دقيقة فأقل	نصف ساعة فأقل	ساعة فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٪١٣,٤	٪٣٥,٤	٪٢٦,٨	٪١٦,٤	٪٩,٨
بعثات الحج	-	٪٨,٣	٪٧٨,٣	٪١٣,٣	-
رجال العقار	٪١٥,١	٪٤٥,٣	٪٢٦,٤	٪١٣,٢	-

وبذلك فإن الغالبية العظمى من مجموعة الخدمات الميدانية ورجال العقار ترى أن زمن الانتظار يجب ألا يتعدى ١٥ دقيقة، أما الغالبية العظمى لبعثات الحج يرون أن زمن الانتظار يجب ألا يتجاوز ٣٠ دقيقة.

ـ المدة المقترحة لإبلاغ الحاج بأي معلومات:

- تم الاستفسار عن المدة المقترحة لإبلاغ الحجاج عن أي معلومات فكانت آرائهم على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	ساعة فأقل	٤ ساعات فأقل	١٢ ساعة فأقل	٢٤ ساعة فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٪٥٠	٪٣,١	٪٤,٧	٪٣٤,٤	٪٧,٨
بعثات الحج	٪٩٨,٣	٪١,٧	-	-	-
رجال العقار	٪١٠٠	-	-	-	-

وبذلك فإن الغالبية العظمى من المجموعات الثلاثة يرون أن أي معلومات يجب لتوصيلها للحجاج في زمن لا يزيد عن ساعة واحدة.

- عدد فريق مجموعة الخدمات الميدانية:

وبالاستفسار عن عدد فريق مجموعة الخدمات الميدانية والمقترح والذي يشرف على عملية الاستقبال والنقل عند وصول الباص مكة المكرمة كانت الآراء بمعدل موظف واحد لكل:

العدد / المجموعة	٥ حجاج فأقل	١٠ حجاج فأقل	١٥ حاج فأقل	٢٠ حاج فأقل	٢٥ حاج فأقل	٣٠ حاج فأقل	٤٠ حاج فأقل	٥٠ حاج فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	١٠٪	١٥٪	٨,٨٪	٥٪	١٥٪	٥٪	٢,٥٪	٣٥٪	٣,٧٪
بعثات الحج	-	٨,٣٪	٨,٣٪	١١,٦٪	١٥٪	٢٦,٧٪	٨,٣٪	١٨,٣٪	٣,٣٪
رجال العقار	١,٩٪	٥,٨٪	٧,٧٪	١٣,٥٪	١١,٥٪	٧,٧٪	٣,٨٪	٣٦,٥٪	١,٩٪

وبذلك يكون الغالبية العظمى من مجموعة الخدمات الميدانية ورجال العقار يرون أنه يجب تأمين موظف واحد لكل ٥٠ حاج بحد أقصى، في حين أن بعثات الحج يرون أنه يجب تأمين موظف واحد لكل ٣٠ حاج بحد أقصى.

- الزمن المقترح لإنزال عفش الحجاج من الحافلة:

وبالاستفسار عن الزمن المقترح لإنزال عفش الحجاج من الحافلة فور وصولهم سكنهم بمكة المكرمة كانت الآراء على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	٥ دقائق فأقل	١٥ دقيقة فأقل	٣٠ دقيقة فأقل	ساعة واحدة فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٨,٥٪	٤٨,٨٪	٣١,٧٪	٦,١٪	٤,٩٪
بعثات الحج	-	٣٣,٣٪	٤٨,٣٪	١٦,٧٪	١,٧٪
رجال العقار	٥,٧٪	٤١,٥٪	٣٧,٧٪	١٣,٢٪	١,٩٪

وبذلك فإن غالبية مجموعة الخدمات الميدانية ورجال العقار يرون أن زمن إنزال العفش من الباص يجب ألا يتعدى ١٥ دقيقة، في حين أن غالبية بعثات الحج يرون أنه يجب ألا يتعدى ٣٠ دقيقة.

- **عدد عمال العفش:**

وبالاستفسار عن عدد عمّال العفش المقترح لكل حافلة لإنزال عفش الحجاج كانت الآراء بمعدل عامل واحد لكل:

العدد / المجموعة	٣ حجاج فأقل	٥ حجاج فأقل	٨ حجاج فأقل	١٢ حاج فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٪١٧,١	٪٣٤,٩	٪٢٤,٤	٪٦,١	٪٨,٥
بعثات الحج	٪٤١,٧	٪٣٠	٪١٦,٧	٪١٠	٪١,٧
رجال العقار	٪٩,٤	٪٢٨,٣	٪٣٩,٦	٪١٦,٩	٪٥,٦

وبذلك فإن الغالبية العظمى من مجموعة الخدمات الميدانية يرون أنه يجب تأمين عامل واحد لكل خمسة حجاج لإنزال عفشهم من الباص، أما بعثات الحج فيرون عامل واحد لكل ثلاثة حجاج، في حين يرى رجال العقار أنه يجب تأمين عامل واحد لكل ثمانية حجاج.

ب ـ الإسكان في مكة المكرمة:

- **زمن انتظار انقطاع الماء:**

- وبالاستفسار عن زمن الانتظار الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى في حالة انقطاع الماء كانت الآراء على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	ساعة فأقل	٣ ساعات فأقل	٨ ساعات فأقل
مجموعة الخدمات الميدانية	٪٧٥,٣	٪٢٢,١	٪٢,٦
بعثات الحج	٪١٠٠	-	-
رجال العقار	٪٨٢,٤	٪١٣,٧	٪٣,٩

وبذلك فإن الغالبية العظمى من المجموعات الثلاثة يرون أن زمن الانتظار الذي يجب أن ينتظره الحاج في حالة انقطاع المياه يجب ألا يتجاوز ساعة واحدة.

- زمن انتظار انقطاع الكهرباء:

وبالاستفسار عن زمن الانتظار الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى في حالة انقطاع الكهرباء كانت الآراء على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	ساعة فأقل	٣ ساعات فأقل	٨ ساعات فأقل
مجموعة الخدمات الميدانية	٩٣٪	٦,٩٪	-
بعثات الحج	٩٦,٧٪	٣,٣٪	-
رجال العقار	٩٤٪	٣,٩٪	١,٩٪

وبذلك فإن الغالبية العظمى للمجموعات الثلاثة يرون أن الانتظار الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى في حالة انقطاع الكهرباء يجب ألا يتجاوز ساعة واحدة.

- زمن الإنتظار للحصول على المصعد:

أما من حيث الزمن الذي يجب أن ينتظره الحاج للحصول على المصعد فقد كانت الآراء على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	دقيقة واحدة فأقل	دقيقتين فأقل	٥ دقائق فأقل	١٠ دقائق فأقل	١٥ دقيقة فأقل	٣٠ دقيقة فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٧,٣٪	٣,٧٪	٥٩,٨٪	١٩,٥٪	١,٢٪	٦,١٪	٢,٤٪
بعثات الحج	١,٧٪	-	٦٥٪	١٨,٣٪	٥٪	٦,٧٪	٣,٣٪
رجال العقار	٩,٤٪	١٣,٢٪	٤١,٥٪	٢٤,٥٪	٩,٤٪	١,٩٪	-

وبذلك فإن الغالبية العظمى من المجموعات الثلاثة يرون أن زمن الانتظار للحصول على المصعد يجب ألا يتعدى خمس دقائق.

- زمن الانتظار في حلة حدوث خلل فني:

أما عن زمن الانتظار في حالة حدوث خلل فني في بعض أجهزة التبريد (المروحة - المكيف - برادات المياه) أو أعطال المصعد وغيره فقد كانت الآراء على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	ساعة فأقل	ساعتين فأقل	٦ ساعات فأقل	يوم فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٩٥,٥٪	٢,٧٪	٤٪	١,٤٪	١,٤٪
بعثات الحج	٩٠٪	٣,٤٪	١,٧٪	١,٧٪	-
رجال العقار	١٠٠٪	-	-	-	-

وبذلك فإن الغالبية العظمى من المجموعات الثلاثة يرون أن زمن الانتظار في حالة حدوث خلل فني في بعض أجهزة التبريد يجب ألا يتجاوز ساعة واحدة.

أما زمن الانتظار في حالة حدوث خلل في التمديدات الصحية بما فيها انسداد المغاسل وخلل السيفونات وتسرب المياه، فكانت الآراء على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	ساعة فأقل	ساعتين فأقل	٦ ساعات فأقل	يوم واحد فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٨٤,٢٪	٩,٢٪	٢,٦٪	٢,٦٪	١,٣٪
بعثات الحج	٩١,٧٪	٣,٣٪	١,٧٪	١,٧٪	١,٧٪
رجال العقار	١٠٠٪	-	-	-	-

وبذلك فإن الغالبية العظمى من المجموعات الثلاثة يرون أن زمن الانتظار في حالة حدوث خلل في التمديدات الصحية يجب ألا يتجاوز ساعة واحدة.

- زمن الانتظار للإستجابة للشكاوي:

أما بالنسبة لزمن الانتظار للرد على أي شكوى ترد من الحجاج بشأن السكن أو أي خدمات في السكن، كانت الآراء على النحو التالي:

المجموعة / الزمن	ساعة فأقل	٣ ساعات فأقل	١٠ ساعات فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٩٠,٧٪	٢,٧٪	٢,٧٪	٤٪
بعثات الحج	٩٥٪	٣,٣٪	١,٧٪	-
رجال العقار	٩٦,٢٪	٣,٨٪	-	-

وبذلك فإن الغالبية العظمى من المجموعات الثلاثة يرون أن الزمن الذي يجب أن ينتظره الحاج للرد على أي شكوى ترد منه بشأن السكن يجب ألا تتجاوز ساعة واحدة.

- عدد المرات المقترحة لزيارة فريق مجموعة الخدمات سكن الحجاج:

وبالاستفسار عن عدد المرات المقترحة التي يجب أن يزور فيها أفراد مجموعة الخدمات الميدانية سكن الحجاج للتحري عن أي نقص أو خلل في الخدمات، كانت الآراء على النحو التالي:

المجموعة / الزمن	مرة واحدة يومياً	مرتين يومياً	ثلاث مرات يومياً	أربع مرات يومياً	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٦,٣٪	٣٣,٨٪	٤٠٪	٥٪	١٥٪
بعثات الحج	٣٣,٣٪	٥١,٧٪	١٠٪	-	٥٪
رجال العقار	٤٢,٩٪	٣٠,٦٪	١٤,٣٪	٤,١٪	٨,١٪

وبذلك فإن الغالبية العظمى لمجموعة الخدمات الميدانية يرون أن عدد المرات التي يجب أن يزور فيها أفراد مجموعات الخدمات الميدانية سكن الحجاج يجب أن يكون ثلاث مرات يومياً، في حين أن غالبية بعثات الحج يرون أن تكون مرتين يومياً، أما رجال العقار فيرونها مرة واحدة يومياً.

- معدل عدد عمال النظافة:

وبالاستفسار عن العدد المقترح لعمال النظافة في سكن الحجاج كانت الآراء عامل واحد لكل:

العدد / المجموعة	٢٠ حاج	٤٠ حاج	٦٠ حاج	٨٠ حاج	١٠٠ حاج	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٣٧,٧٪	٣٨,٩٪	١٥,٦٪	١,٣٪	٣,٩٪	٢,٦٪
بعثات الحج	١٣,٣٪	٣٣,٣٪	٤٠٪	-	٨,٣٪	٥٪
رجال العقار	١٥,٤٪	١٩,٢٪	٣٢,٧٪	٣,٨٪	٢١,١٪	٧,٧٪

وبذلك فإن غالبية مجموعة الخدمات الميدانية يرون أنه يجب تأمين عامل نظافة واحد لكل ٤٠ حاج بحد أقصى، في حين يرى بعثات الحج ورجال العقار أنه يجب تأمين عامل نظافة واحد لكل ٦٠ حاج.

- معدل عدد حاويات النظافة:

وبالاستفسار عن عدد حاويات النظافة التي يجب تأمينها في سكن الحجاج كانت الآراء على النحو التالي:

حاوية / حاج / المجموعة	حاوية واحدة لكل ١٠ حجاج	حاوية واحدة لكل ٢٠ حاج	حاوية واحدة لكل ٤٠ حاج	حاوية واحدة لكل ٦٠ حاج	حاوية واحدة لكل ٨٠ حاج	حاوية واحدة لكل ١٠٠ حاج	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٤٩,٣٪	٢١,٣٪	٢٢,٧٪	٦,٧٪	-	-	-
بعثات الحج	٦,٧٪	١٦,٧٪	٣٦,٧٪	٣١,٧٪	-	٣,٣٪	٥٪
رجال العقار	٥١٪	٢٧,٥٪	١٧,٦٪	١,٩٪	١,٩٪	-	-

وبذلك يرى غالبية مجموعات الخدمات ورجال العقار أنه يجب تأمين حوية نظافة واحدة لكل ١٠ حجاج، في حين ترى بعثات الحجاج تأمين حاوية نظافة واحدة لكل ٤٠ حاج.

- معدل عدد مرات تنظيف العمائر:

أما بالنسبة لعدد المرات التي يجب فيها تنظيف العمارة بما فيها دورات المياه والطرقات ومدخل العمارة فكانت آرائهم على النحو التالي:

المجموعة / عدد المرات	مرة واحدة يومياً	مرتين يومياً	ثلاث مرات يومياً	أربع مرات يومياً	خمس مرات يومياً	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٥,١٪	٢١,٥٪	٣٢,٩٪	٦,٣٪	١٠,١٪	٢٤٪
بعثات الحج	١,٧٪	٦٨,٣٪	٢٦,٧٪	-	-	٣,٣٪
رجال العقار	٦٪	٢٨٪	٢٦٪	٢٢٪	٨٪	١٠٪

وبذلك فإن غالبية مجموعات الخدمات ترى أنه يجب تنظيف العمارة بما فيها دورات المياه والطرقات ومدخل العمارة بما لا يقل عن ثلاث مرات يومياً، في حين ترى البعثات ورجال العقار أنه بالإمكان تنظيف العمارة مرتين يومياً.

- معدل عدد الحجاج لكل دورة مياه واحدة:

وبالاستفسار عن عدد الحجاج لكل دورة مياه واحدة كانت الآراء على النحو التالي:

المجموعة / عدد دورات المياه	دورة واحدة لكل ٢ حاج	دورة واحدة لكل ٤ حجاج	دورة واحدة لكل ٦ حجاج	دورة واحدة لكل ٨ حجاج	دورة واحدة لكل ١٠ حجاج	دورة واحدة لكل ١٢ حاج	دورة واحدة لكل ١٤ حاج	دورة واحدة لكل ١٦ حاج	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	١,٤٪	١٤,٩٪	١٨,٩٪	٢١,٦٪	٢٣٪	٢,٧٪	-	٤,١٪	١٣,٥٪
بعثات الحج	-	١,٧٪	١٠٪	١,٧٪	٥١,٧٪	٣,٣٪	-	٢٦,٧٪	٥٪
رجال العقار	٣,٩٪	٩,٨٪	٢٩,٤٪	٧,٨٪	٢٧,٥٪	٥,٩٪	٥,٩٪	٥,٩٪	٣,٩٪

وبذلك فإن غالبية مجموعة الخدمات الميدانية وبعثات الحج يرون أنه يجب تأمين دورة مياه واحدة لكل ١٠ حجاج، بينما يرى رجال العقار تأمين دورة مياه واحدة لكل ٦ حجاج.

ـ زمن الانتظار لدخول دورة المياه:

وبالاستفسار عن زمن الانتظار الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى لدخول دورة المياه كانت الآراء كالتالي:

الزمن / المجموعة	٥ دقائق فأقل	١٠ دقائق فأقل	١٥ دقيقة فأقل	نصف ساعة فأقل	ساعة فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٥٨,٩٪	٣١,٥٪	١,٤٪	٥,٥٪	١,٤٪	١,٤٪
بعثات الحج	٧٠٪	١٨,٣٪	٥٪	٥٪	١,٦٪	-
رجال العقار	٤٥,٩٪	٣٥,١٪	٨,١٪	١٠,٨٪	-	-

وبذلك فإن غالبية المجموعات الثلاثة يرون أن زمن الانتظار الذي يجب أن ينتظره الحاج لدخول دورة المياه يجب ألا يتجاوز خمس دقائق.

ـ معدل عدد الأمتار المربعة لكل حاج:

وبالاستفسار عن عدد الأمتار المربعة المقترحة لكل حاج في سكن الحجاج بمكة المكرمة كانت الآراء على النحو التالي:

المساحة المطلوبة / المجموعة	٢,٥م^2 لكل حاج	٣م^2 لكل حاج	٤م^2 لكل حاج	٥م^2 لكل حاج	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٨٤٪	٥,٣٪	١,٣٪	-	٩,٣٪
بعثات الحج	-	١٥,٣٪	٧٤,٦٪	٥,١٪	٥٪
رجال العقار	٦٤,٦٪	١٦,٧٪	٤,٢٪	٤,٢٪	١٤,٥٪

وبذلك يتبيّن أن غالبية مجموعات الخدمات الميدانية ورجال العقار يرون أن معدل ٢,٥م^2 لكل حاج مناسبة، في حين ترى بعثات الحجاج أن ٤م^2 مناسبة.

جـ ـ الخدمات العامة:

ـ الزمن المقترح لإرشاد الحاج إلى مقر سكنه:

وبالاستفسار عن الزمن المقترح الذي يجب أن يستغرقه المكتب حتى يتم إرشاد الحاج إلى مقر سكنه كانت الآراء على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	نصف ساعة فأقل	ساعتين فأقل	٦ ساعات فأقل	أكثر من ذلك
مجموعة الخدمات الميدانية	٧٦,٨٪	٢٢٪	-	١,٢٪
بعثات الحج	٥٨,٣٪	٣٦,٧٪	١,٧٪	٣,٤٪
رجال العقار	٦٦٪	٣٢,١٪	١,٩٪	-

وبذلك يتبيّن أن غالبية المجموعات الثلاثة يرون أن زمن الانتظار لإرشاد الحاج إلى مقر سكنه يجب ألا يتجاوز نصف ساعة.

ـ الزمن المقترح لإرسال الإسعاف:

أما الزمن المقترح لإرسال الإسعاف في حالة حدوث ظرف صحي طارئ للحاج فقد كانت الآراء على النحو التالي:

الزمن / المجموعة	ساعة فأقل	٣ ساعات فأقل	٨ ساعات فأقل
مجموعة الخدمات الميدانية	٩١,٥٪	٦,١٪	٢,٤٪
بعثات الحج	٨٠٪	٢٠٪	-
رجال العقار	٩٤,١٪	٥,٩٪	-

وبذلك يتبيّن أن الغالبية العظمى من المجموعات الثلاثة يرون أن زمن الانتظار لإرسال الإسعاف إلى الحجاج يجب ألا يتعدى نصف ساعة.

ثالثاً: المعايير المعمول بها في مكتب مجموعات الخدمات الميدانية:

م	الخدمة	المعايير		
		الزمن	الأفراد	عدد المرات
١	في حالة انقطاع الماء يقوم المكتب بتأمين الماء إذا تجاوز الزمن عن:	٤ ساعات	–	–
٢	في حالة انقطاع الكهرباء يقوم المكتب بإصلاح الخلل إذا تجاوز الزمن عن:	٣ ساعات	–	–
٣	في حالة حدوث خلل فني في التمديدات الصحية بما فيها تسرب الماء، أعطال السيفونات، سدد المغاسل يقوم المكتب بإصلاح الخلل إذا تجاوز الزمن عن:	٢ ساعة	–	–
٤	عدد العمّال الذين يقوم بإنزال العفش لكل باص:	–	٨ عامل لكل باص	–
٥	عدد أفراد مجموعة الخدمات الميدانية الذين يشرفون على عملية الاستقبال والنقل عند وصول الحجاج إلى مكة المكرمة:	–	٥ أفراد لكل باص	–
٦	في حالة حدوث خلل فني في جهاز التبريد، المروحة، برادات المياه، أعطال الإضاءة، يقوم المكتب بإصلاح الخلل إذا تجاوز الزمن عن:	٢ ساعة	–	–
٧	عدد المرات التي يزور فيها أفراد مجموعة الخدمات الميدانية سكن الحجاج للتحري عن أي خلل أو نقص في الخدمات:	–	–	مرة واحدة كل ١٢ ساعة
٨	عدد عمّال ا لنظافة المطلوب تأمينهم من قبل مقدم الخدمة لسكن الحجاج:	لا يوجد في النظام		
٩	عدد حاويات النظافة المطلوب تأمينها من قبل مقدم الخدمة لسكن الحجاج:	لا يوجد في النظام		
١٠	عدد مرات التنظيف لدورات المياه الطرقات ومدخل العمارة.	–	–	٣ مرات في اليوم

رابعاً: المعايير المعمول بها والمقترحة من قبل مكتب الزمازمة الموحد:

١ ـ تم الاستفسار عن عدد المرات المعمول بها والتي يزود فيها مكتب الزمازمة الموحد ماء زمزم للحجاج في سكنهم، وتبيّن ما يلي:

- يقوم المكتب بتزويد سكن الحجاج في مكة بماء زمزم مرة واحدة يومياً.
- يقوم المكتب بتزويد سكن الحجاج في مكة بماء زمزم بمعدل جالون واحد لكل عشرين حاجاً.

٢ ـ كما تم تقصي آراء العاملين في مكتب الزمازمة عن عدد المرات المقترحة (الأمثل في رأيهم) التي يزود فيها المكتب سكن الحجاج في مكة المكرمة بماء زمزم، فكانت آرائهم على النحو التالي:

- ٥ , ٩٠٪ من العاملين في المكتب يرون أنه يجب تزويد ماء زمزم للحجاج مرة واحدة يومياً.
- ٥ , ٩٪ من العاملين في المكتب يرون أنه يجب تزويد ماء زمزم للحجاج مرتين يومياً.

كما شمل الاستبيان عن الكمية المثلى لماء زمزم التي يجب أن يزود بها الحاج في سكنه بمكة المكرمة فكانت الآراء على النحو التالي:

- ٩ , ٢٢٪ من العاملين في المكتب يرون تزويد ماء زمزم للحجاج بمعدل جالون واحد لكل ١٠ حجاج.
- ١ , ٧٧٪ من العاملين في المكتب يرون تزويد ماء زمزم للحجاج بمعدل جالون واحد لكل ٢٠ حاج.

خامساً: ملخص نهائي للآراء المقترحة والمعمول بها للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة:

م	نوع الخدمة	المعايير				المعمول به	رأي فريق البحث
		الخدمات الميدانية	البعثات	رجال العقار	الحجاج		
١	زمن الانتظار في الباص لحين وصولهم مقر السكن:	١٥ دقيقة	٣٠ دقيقة	١٥ دقيقة	١٠ دقائق	–	١٥ دقيقة
٢	الزمن المستغرق لإنزال العفش من الباص:	١٥ دقيقة	٣٠ دقيقة	١٥ دقيقة	١٠ دقائق	–	١٥ دقيقة
٣	عدد عمَّال العفش الذين يقومون بإنزال العفش:	عامل واحد لكل ٥ حجاج	عامل واحد لكل ٣ حجاج	عامل واحد لكل ٨ حجاج	٨ عامل لكل باص	٨ عامل لكل باص	عامل واحد لكل ٨ حجاج
٤	الزمن المستغرق لوصول المعلومات إلى الحاج من مكتب الخدمات الميدانية:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	–	–	ساعة واحدة
٥	عدد أفراد فريق مجموعة الخدمات الميدانية الذين يشرفون على عملية الاستقبال والنقل:	موظف واحد لكل ٥٠ حاج	موظف واحد لكل ٣٠ حاج	موظف واحد لكل ٥٠ حاج	–	٥ أشخاص لكل باص	٣ موظفين لكل باص
٦	زمن الانتظار في حالة انقطاع الماء عن سكن الحجاج:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	٤ ساعات	ساعة واحدة
٧	زمن الانتظار في حالة انقطاع الكهرباء:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	٣ ساعات	٣ ساعات	ساعة واحدة
٨	زمن الانتظار للحصول على المصعد:	٥ دقائق	٥ دقائق	٥ دقائق	–	–	٥ دقائق
	عدد المنتظرين للحصول على المصعد:	–	–	–	٥ أشخاص	–	٥ أشخاص

* تابع ملخص الآراء المقترحة والمعمول بها للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة:

م	نوع الخدمة	المعايير				المعمول به	رأي فريق البحث
		الخدمات الميدانية	البعثات	رجال العقار	الحجاج		
٩	زمن الانتظار في حالة حدوث خلل فني في أجهزة التبريد والمروحة وبرادات المياه وأعطال الإضاءة والمصعد:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعتين	ساعة واحدة
١٠	زمن الانتظار في حالة حدوث خلل فني في التمديدات الصحية بما فيها السيفونات:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعتين	ساعة واحدة
١١	زمن الانتظار بشأن الشكاوي التي يتقدم بها الحجاج لأعضاء المكتب:	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	ساعة واحدة	-	ساعة واحدة
١٢	معدل عدد الحجاج لكل عامل نظافة واحد:	عامل واحد لكل ٤٠ حاج	عامل واحد لكل ٦٠ حاج	عامل واحد لكل ٦٠ حاج	عامل واحد لكل ٦٠ حاج	-	عامل واحد لكل ٥٠ حاج
١٣	عدد الحجاج لكل حاوية نظافة واحدة:	حاوية لكل ١٠ حجاج	حاوية لكل ٤٠ حاج	حاوية لكل ١٠ حجاج	حاوية لكل ٢٠ حاج		حاوية لكل ٢٠ حاج
١٤	عدد المرات التي يتم فيها تنظيف العمارة بما فيها دورات المياه والطرقات ومدخل العمارة:	٣ مرات يومياً	مرتين يومياً	مرتين يومياً	من ٢ ـ ٣ مرات يومياً	٣ مرات يومياً	٣ مرات يومياً
١٥	زمن الانتظار لدخول دورة المياه:	5 دقائق	5 دقائق	5 دقائق	5 دقائق	-	5 دقائق
١٦	معدل عدد الحجاج لكل دورة مياه واحدة:	دورة مياه لكل ٦٠ حاج	دورة مياه لكل ١٠ حجاج	دورة مياه لكل ٦ حجاج	دورة مياه لكل ١٠ حجاج	-	دورة لكل ١٠ حجاج

*** تابع ملخص الآراء المقترحة والمعمول بها للخدمات المستهدفة من قبل الدراسة:**

م	نوع الخدمة	المعايير				المعمول به	رأي فريق البحث
		الخدمات الميدانية	البعثات	رجال العقار	الحجاج		
١٧	الزمن الذي ينتظره الحاج لإرشاده لمقر سكنه:	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	-	نصف ساعة
١٨	الزمن المستغرق لإرسال الإسعاف إلى الحجاج:	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	نصف ساعة	-	نصف ساعة
١٩	كمية مياه زمزم التي يتم توزيعها على مقر الحجاج:	جالون واحد لكل ٢٠ حاج	جالون واحد لكل ٢٠ حاج	جالون واحد لكل ٢٠ حاج	جالون واحد لكل ٢٠ حاج	جالون واحد لكل ٢٠ حاج	جالون واحد لكل ٢٠ حاج
٢٠	عدد المرات التي يتم فيها تزويدهم بماء زمزم:	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة يومياً	مرة واحدة	مرة واحدة
٢١	عدد المرات التي يزور فيها أفراد مجموعة الخدمات الميدانية سكن الحجاج للتحري عن أي نقص أو خلل في الخدمات:	٣ مرات يومياً	مرتين يومياً	مرة واحدة يومياً	-	-	مرتين يومياً
٢٢	عدد الأمتار المربعة لكل حاج في سكن الحجاج بمكة المكرمة:	٢,٥م٢ لكل حاج	٤م٢ لكل حاج	٢,٥م٢ لكل حاج	-	٢,٥م٢ لكل حاج	٣م٢ لكل حاج

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة المعدلات الفعلية لإستخدام بعض الخدمات
لحجاج بيت الله الحرام
(استبيان لمكتب الزمازمة الموحد)
حج ١٤٢٠هـ

اسم ملف الدراسة: ....

رقم التسلسل : ....

إسم الطالب : .... تاريخ المقابلة: ....

أ ـ معلومات عامة عن المكتب:

١ ـ ما هي عدد المراتي التي يزود فيها الكتب ماء زمزم للحجاج في سكنهم؟

مرة واحدة لكل .... ساعة.

٢ ـ ما هي كمية ماء زمزم التي تصل إلى الحجاج في سكناهم؟

بمعدل جالون واحد لكل .... حاج.

ب ـ معلومات عامة عن المكتب:

١ ـ حسب تقييمك الشخصي. ما هي عدد المرات الأمثل التي يزود فيها المكتب ماء زمزم للحجاج في سكنهم؟

1 مرة واحدة كل .... يوم.
2 مرة واحدة كل .... ساعة.

٢ ـ حسب تقييمك الشخصي، ما هي الكمية المثلى لماء زمزم التي يزود فيها المكتب سكن الحجاج؟

بمعدل جالون واحد لكل .... حاج.

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات
لحجاج بيت الله الحرام
استمارة قياس زمن تفريغ العفش
حج ١٤٢٠هـ

اسم ملف الدراسة: ....

اسم الطالب: ....
التاريخ: /١٢/ ١٤٢٠هـ
الوقت: ....
الموقع: ....
رقم تصريح العمارة: ☐☐☐☐☐☐
عدد الأدوار: ....
عدد الحجاج في التقرير: ....

م	عدد الركاب في الباص	الجنسية	عدد العاملين	عدد الآليات	مكان الحمولة	بداية إنزال أول قطعة	نهاية إنزال آخر قطعة
١							
٢							
٣							
٤							
٥							
٦							
٧							
٨							
٩							
١٠							
١١							
١٢							
١٣							
١٤							
١٥							
١٦							
١٧							
١٨							
١٩							
٢٠							

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات
لحجاج بيت الله الحرام
الزمن المستغرق لإنزال الركاب من الباص
حج ١٤٢٠هـ

اسم ملف الدراسة: ....

اسم الطالب: .... التاريخ: / ١٢ / ١٤٢٠هـ

الوقت: .... الموقع: ....

رقم تصريح العمارة: ☐☐☐☐☐☐ عدد الحجاج في التقرير: ....

م	عدد الركاب في الباص	الجنسية	الجنس		عدد الأبواب	عدد الطوابق	بداية نزول أول راكب	بداية نزول آخر راكب
			ذكر	أنثى				
١								
٢								
٣								
٤								
٥								
٦								
٧								
٨								
٩								
١٠								
١١								
١٢								
١٣								
١٤								
١٥								
١٦								
١٧								
١٨								
١٩								
٢٠								

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات
لحجاج بيت الله الحرام
(استبانة الحاج)
حج ١٤٣٠هـ

اسم ملف الدراسة: ....

رقم التسلسل : ....
إسم الطالب : .... تاريخ المقابلة: ....

أ ـ المعلومات الشخصية:

١ ـ عمر الحاج: .... سنة.

٢ ـ جنس الحاج: [1] ذكر. [2] أنثى.

٣ ـ المؤهل العلمي: [1] أمي. [2] مؤهل ابتدائي. [3] مؤهل ثانوي.
[4] مؤهل جامعي. [5] مؤهل دراسات عليا.

٤ ـ جنسية الحاج: ....

٥ ـ عدد مرات القدوم: [1] لأول مرة. [2] أكثر من مرة، وذلك بمقدار .... مرة.

٦ ـ طريقة الوصول: [1] جواً. [2] بحراً. [3] براً.

٧ ـ قادم مع: [1] شركة سياحية. [2] أخرى.

ب ـ معلومات عن سكن الحاج بمكة المكرمة:

١ ـ عدد الحجاج في التصريح: .... حاج.

٢ ـ رقم تصريح العمارة: ....

٣ ـ عدد الأدوار: .... دور.

٤ ـ عدد المصاعد: .... مصعد.

٥ ـ موقع السكن: ....

٦ ـ نوع السكن: [1] فندق. [2] عمارة سكنية.
[3] شقق مفروشة. [4] رباط.

٧ ـ عدد فريق النظافة: .... شخص.

٨ ـ عدد دورات المياه في كامل العمارة: .... دورة مياه.

٩ ـ عدد حاويات النظافة: .... حاوية نظافة.

١٠ ـ عدد الحجاج في الغرفة التي يسكنها الحاج: .... حاج.

جـ ـ الاستقبال والنقل:

١ ـ ما هو تقييمك الشخصي لزمن الانتظار الذي انتظرته في الباص منذ وصولك مقر سكنك في مكة المكرمة وحتى صعودك الغرفة المخصصة لك؟

[1] طويل جداً. [2] طويل. [3] معقول. [4] قصير. [5] قصير جداً.

٢ ـ ما هو تقييمك الشخصي لوصول المعلومات من مكتب الخدمات الميدانية إليك؟

1 غير مرضٍ جداً. 2 غير مرضٍ. 3 معقول. 4 مرضٍ. 5 مرضٍ جداً.

٣ ـ ما هو تقييمك لعدد الفريق من مجموعة الخدمات الميدانية الذي كان مشرفاً على عملية الاستقبال والنقل عند وصولك مكة المكرمة؟

1 غير كافٍ جداً. 2 غير كافٍ. 3 معقول. 4 كافٍ. 5 كافٍ جداً.

٤ ـ ما هو تقييمك الشخصي لزمن الانتظار الذي استغرقه عمّال العفش لإنزال كامل العفش من الباص؟

1 طويل جداً. 2 طويل. 3 معقول. 4 قصير. 5 قصير جداً.

٥ ـ ما هو رأيك في عدد عمّال العفش الذين أنزلوا عفشك من الباص فور وصولك السكن في مكة؟

1 قليل جداً. 2 قليل. 3 معقول. 4 كثير. 5 كثير جداً.

د ـ الإسكان في مكة المكرمة:

١ ـ ما هو الزمن الذي انتظرته في حالة انقطاع الماء عن السكن؟

دقيقة ساعة

٢ ـ ما هو تقييمك الشخصي للزمن الذي انتظرته لحين عودة الماء؟

1 طويل جداً. 2 طويل. 3 معقول. 4 قصير. 5 قصير جداً.

٣ ـ ما هو الزمن الذي انتظرته في حالة انقطاع الكهرباء عن السكن؟

دقيقة ساعة

٤ ـ ما هو تقييمك الشخصي للزمن الذي انتظرته لحين عودة الكهرباء؟

1 طويل جداً. 2 طويل. 3 معقول. 4 قصير. 5 قصير جداً.

٥ ـ ما هو تقييمك الشخصي في الزمن الذي تنتظره للحصول على المصعد؟

1 طويل جداً. 2 طويل. 3 معقول. 4 قصير. 5 قصير جداً.

٦ ـ ما هوالزمن الذي تنتظره في حالة حدوث خلل فني في جهاز التبريد، المروحة، برادات الماء، أعطال في الإضاءة، أعطال المصعد، وغيره؟

دقيقة ساعة

٧ ـ ما هو تقييمك الشخصي للزمن الذي تنتظره في حالة حدوث خلل فني في جهاز التبريد، المروحة، برادات الماء، أعطال في الإضاءة، أعطال المصعد، وغيره؟

1 طويل جداً. 2 طويل. 3 معقول. 4 قصير. 5 قصير جداً.

٨ ـ ما هو الزمن الذي تنتظره في حالة حدوث خلل في التمديدات الصحية بما فيها انسداد المغاسل، خلل السيفونات، تسرب الماء؟

دقيقة ساعة

٩ - ما هو تقييمك الشخصي للزمن الذي تنتظره لحين إصلاح أي خلل في التمديدات الصحية بما فيها انسداد المغاسل، خلل السيفونات، وتسرب الماء؟

1 طويل جداً. 2 طويل. 3 معقول. 4 قصير. 5 قصير جداً.

١٠ - ما هو زمن استجابة أعضاء المكتب لك بشأن أي شكوى تقدمت بها بشأن سكنك أو الخدمات في سكنك؟

دقيقة ساعة

١١ - ما هو تقييمك في الزمن الذي يستغرق للاستجابة على أي شكوى تقدمت بها بشأن سكنك أو الخدمات في سكنك؟

1 طويل جداً. 2 طويل. 3 معقول. 4 قصير. 5 قصير جداً.

١٦ - ما هو رأيك في عدد العاملين في النظافة في سكنك؟

1 غير كاف جداً. 2 غير كافٍ. 3 معقول. 4 كافٍ. 5 كافٍ جداً.

١٧ - ما هو رأيك في عدد حاويات النظافة الموجودة في سكنك؟

1 غير كاف جداً. 2 غير كافٍ. 3 معقول. 4 كافٍ. 5 كافٍ جداً.

١٨ - كم عدد المرات يومياً التي يتم فيها تنظيف العمارة، فيما فيها دورات المياه والطرقات ومدخل العمارة؟

بمعدل: .... مرة.

١٩ - ما هو تقييمك الشخصي لعدد المرات التي يتم فيها تنظيف العمارة، بما فيها دورات المياه والطرقات ومدخل العمارة؟

1 قليل جداً. 2 قليل. 3 معقول. 4 كثير. 5 كثير جداً.

٢٠ - ما هو رأيك في عدد دورات المياه المتوفرة في العمارة؟

1 قليل جداً. 2 قليل. 3 معقول. 4 كثير. 5 كثير جداً.

٢١ - ما هو زمن الانتظار الذي تنتظره في الغالب لدخول دورة المياه؟

دقيقة ساعة

٢٢ - ما تقييمك الشخصي في الزمن الذي تنتظره في الغالب لدخول دورة المياه؟

1 طويل جداً. 2 طويل. 3 معقول. 4 قصير. 5 قصير جداً.

٢٣ - ما هو تقييمك الشخصي لعدد الحجاج في الغرفة؟

1 كثير جداً. 2 كثير. 3 معقول. 4 قليل. 5 قليل جداً.

هـ - الخدمات العامة:

١ - في حالة ضياعك عن مقر سكنك، ما هو الزمن الذي استغرقته حتى تم إرشادك على مقر سكنك من قبل المراكز المنتشرة حول الحرم؟

دقيقة ساعة

٢ ـ ما هو تقييمك الشخصي للزمن الذي استغرقته حتى تم إرشادك على مقر سكنك من قبل المراكز المنتشرة حول الحرم؟

[1] طويل جداً. [2] طويل. [3] معقول. [4] قصير. [5] قصير جداً.

٣ ـ في حالة حدوث ظرف صحي طارئ لك أو لأحد زملائك، ما هو الزمن الذي استغرقته فريق الخدمات العامة بمكتب مجموعة الخدمات الميدانية حتى قاموا بإرسال الإسعاف إليك؟

دقيقة ساعة

٥ ـ ما هو تقييمك الشخصي للزمن الذي استغرقه فريق الخدمات العامة بمكتب مجموعة الخدمات الميدانية حتى قاموا بإرسال الإسعاف إليك؟

[1] طويل جداً. [2] طويل. [3] معقول. [4] قصير. [5] قصير جداً.

٦ ـ وما هو نوع الظرف الصحي؟

[1] طارئ. [2] غير طارئ.

و ـ الزمازمة والسقيا:

١ ـ ما هو تقييمك الشخصي في كمية ماء زمزم الذي يزودكم بها مكتب الزمازمة الموحد يومياً في السكن؟

[1] قليلة جداً. [2] قليلة. [3] معقولة. [4] كثيرة. [5] كثيرة جداً.

٤ ـ ما هو رأيك في عدد المرات التي يتم فيها تزويدكم بماء زمزم في السكن؟

[1] قليل جداً. [2] قليل. [3] معقول. [4] كثير. [5] كثير جداً.

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات
لحجاج بيت الله الحرام
(استبانة مجموعة الخدمات الميدانية)
حج ١٤٣٠هـ

اسم ملف الدراسة: ....

رقم التسلسل : ....
إسم الطالب : .... تاريخ المقابلة: ....

أ ـ المعلومات عامة:

١ ـ رقم المكتب: ....

٢ ـ عدد فريق المكتب بالكامل: .... شخص.

ب ـ الاستقبال والنقل:

١ ـ ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج في الباص منذ وصول الباص مقر سكنه وحتى صعود الحاج إلى الغرفة المخصصة له في سكنه بمكة المكرمة؟

دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

٢ ـ ما هي المدة المقترحة رأيك لإبلاغ الحجاج عن أي معلومات؟ دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

٣ ـ ما هو عدد فريق مجموعة الخدمات الميدانية والمقترح في رأيك والذي يشرف على عملية الاستقبال والنقل عند وصول الباص مكة المكرمة؟

بمعدل شخص واحد لكل .... حاج.

٤ ـ ما هو الزمن المقترح في رأيك لإنزال عفش الحجاج من الباص فور وصولهم سكنهم في مكة المكرمة؟

دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

٥ ـ ما هو عدد عمَّال العفش المقترح في رأيك لكل باص لإنزال عفش الحجاج من الباص؟

.... شخص

جـ ـ الإسكان في مكة المكرمة:

١ ـ في حالة انقطاع الماء ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى حتى يتم إعادة الماء؟

دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

٢ ـ في حالة انقطاع الكهرباء ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى حتى يتم إعادة الكهرباء؟

دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

٣ ـ ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج للحصول على المصعد؟

دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

٤ ـ في حالة حدوث خلل فني في جهاز التبريد، المروحة، برادات الماء، أعطال في الإضاءة، وأعطال المصعد، وغيره. ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج ريثما يتم إصلاح الخلل؟

دقيقة ساعة

٥ ـ في حالة حدوث خلل في التمديدات الصحية بما فيها انسداد المغاسل، خلل السيفونات، تسرب الماء. ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج ريثما يتم إصلاح الخلل؟

دقيقة ساعة

٦ ـ ما هو الزمن المقترح في رأيك للرد على أي شكوى ترد من الحجاج بشأن السكن أو أي خدمات في السكن؟

دقيقة ساعة

٧ ـ ما هو عدد المرات المقترحة في رأيك التي يجب أن يزور فيها أفراد مجموعة الخدمات الميدانية سكن الحجاج للتحري عن أي خلل أو نقص في الخدمات؟

.... مرة.

٨ ـ ما هو العدد المقترح للعاملين في النظافة في سكن الحجاج؟

عامل واحد لكل .... حاج.

٩ ـ ما هو العدد في رأيك لحاويات النظافة في سكن الحجاج؟

حاوية واحدة لكل .... حاج.

١٠ ـ ما هي عدد المرات **المقترحة في رأيك** التي يجب فيها تنظيف العمارة يومياً بما فيها دورات المياه والطرقات ومداخل العمارة؟

.... مرة يومياً.

١١ ـ ما هو العدد **المقترح في رأيك** لعدد الحجاج لكل دورة مياه واحدة في سكن الحجاج؟

دورة مياه واحدة لكل .... حاج.

١٢ ـ ما هو زمن الانتظار **المقترح في رأيك** الذي يجب أن ينتظر الحاج بحد أقصى حتى يستطيع دخول دورة المياه؟

دقيقة ساعة

١٣ ـ ما هي عدد الأمتار المربعة المقترحة في رأيك لكل حاج في سكن الحجاج في مكة المكرمة؟

.... متر مربع لكل حاج.

د ـ الخدمات العامة:

١ ـ في حالة ضياع الحاج، ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن يستغرقه المكتب حتى يتم إرشاد الحاج إلى مقر سكنه؟

دقيقة ساعة

٢ ـ في حلة حدوث ظرف صحي طارئ، ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن يستغرقه المكتب لإرسال الإسعاف للمريض؟

دقيقة ساعة

هـ - خدمات غذائية:

تقديم المواد الغذائية من مجموعة الخدمة الميدانية إلى الحجاج:

١ -

* أ - هل يتم تقديم وجبات غذائية من قبل المجموعة إلى الحجاج؟ [1] نعم. [2] لا.
* ب - نوع الوجبات التي تقدم للحجاج. [1] إفطار. [2] غداء. [3] عشاء.
* جـ - عدد الوجبات التي تقدم في اليوم إجمالاً. .... وجبة.
* د - عدد الحجاج التابعين لمجموعة الخدمة التي يقدم لهم الوجبات. .... حجاج.

٢ - الوقت المحدد لتقديم:

* أ - وجبة الإفطار من الساعة ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة
* ب - الغداء من الساعة ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة
* جـ - العشاء من الساعة ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

٣ -

* الوقت المستغرق لوصول الطعام إلى المكتب:

أ - إفطار ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

ب - غداء ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

جـ - عشاء ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

* الوقت المستغرق لإعداد الطعام:

أ - إفطار من ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

ب - غداء من ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

جـ - عشاء من ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

* الوقت المستغرق لتوزيع الطعام:

أ - إفطار من ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

ب - غداء من ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

جـ - عشاء من ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة إلى ☐☐ دقيقة ☐☐ ساعة

٤ - أ - عدد العاملين في مجال إعداد الوجبات من .... إلى ....

ب - عدد العاملين في مجال إعداد الوجبات من .... إلى ....

جـ - عدد العاملين في مجال إعداد الوجبات من .... إلى ....

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات
لحجاج بيت الله الحرام
(استبانة رجال العقار)
حج ١٤٢٠هـ

اسم ملف الدراسة: ....

رقم التسلسل : ....
إسم الطالب : .... تاريخ المقابلة: ....

أ - المعلومات عامة:

١ - رقم المكتب: ....

٢ - عدد فريق المكتب بالكامل: .... شخص.

ب - الاستقبال والنقل:

١ - ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج في الباص منذ وصول الباص مقر سكنه وحتى صعود الحاج إلى الغرفة المخصصة له في سكنه بمكة المكرمة؟

دقيقة ساعة

٢ - ما هي المدة المقترحة رأيك لإبلاغ الحجاج عن أي معلومات؟ دقيقة ساعة

٣ - ما هو عدد فريق مجموعة الخدمات الميدانية والمقترح في رأيك والذي يشرف على عملية الاستقبال والنقل عند وصول الباص مكة المكرمة؟

بمعدل شخص واحد لكل .... حاج.

٤ - ما هو الزمن المقترح في رأيك لإنزال عفش الحجاج من الباص فور وصولهم سكنهم في مكة المكرمة؟

دقيقة ساعة

٥ - ما هو عدد عمّال العفش المقترح في رأيك لكل باص لإنزال عفش الحجاج من الباص؟

.... شخص

جـ - الإسكان في مكة المكرمة:

١ - في حالة انقطاع الماء ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى حتى يتم إعادة الماء؟

دقيقة ساعة

٢ - في حالة انقطاع الكهرباء ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى حتى يتم إعادة الكهرباء؟

دقيقة ساعة

٣ - ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج للحصول على المصعد؟

دقيقة ساعة

٤ ـ في حالة حدوث خلل فني في جهاز التبريد، المروحة، برادات الماء، أعطال في الإضاءة، وأعطال المصعد، وغيره. ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج ريثما يتم إصلاح الخلل؟

دقيقة ساعة

٥ ـ في حالة حدوث خلل في التمديدات الصحية بما فيها انسداد المغاسل، خلل السيفونات، تسرب الماء. ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج ريثما يتم إصلاح الخلل؟

دقيقة ساعة

٦ ـ ما هو الزمن المقترح في رأيك للرد على أي شكوى ترد من الحجاج بشأن السكن أو أي خدمات في السكن؟

دقيقة ساعة

٧ ـ ما هو عدد المرات المقترحة في رأيك التي يجب أن يزور فيها أفراد مجموعة الخدمات الميدانية سكن الحجاج للتحري عن أي خلل أو نقص في الخدمات؟

.... مرة.

٨ ـ ما هو العدد المقترح للعاملين في النظافة في سكن الحجاج؟

عامل واحد لكل .... حاج.

٩ ـ ما هو العدد في رأيك لحاويات النظافة في سكن الحجاج؟

حاوية واحدة لكل .... حاج.

١٠ ـ ما هي عدد المرات **المقترحة في رأيك** التي يجب فيها تنظيف العمارة يومياً بما فيها دورات المياه والطرقات ومداخل العمارة؟

.... مرة يومياً.

١١ ـ ما هو العدد **المقترح في رأيك** لعدد الحجاج لكل دورة مياه واحدة في سكن الحجاج؟

دورة مياه واحدة لكل .... حاج.

١٢ ـ ما هو زمن الانتظار **المقترح في رأيك** الذي يجب أن ينتظر الحاج بحد أقصى حتى يستطيع دخول دورة المياه؟

دقيقة ساعة

١٣ ـ ما هي عدد الأمتار المربعة المقترحة في رأيك لكل حاج في سكن الحجاج في مكة المكرمة؟

.... متر مربع لكل حاج.

د ـ الخدمات العامة:

١ ـ في حالة ضياع الحاج، ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن يستغرقه المكتب حتى يتم إرشاد الحاج إلى مقر سكنه؟

دقيقة ساعة

٢ ـ في حلة حدوث ظرف صحي طارئ، ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن يستغرقه المكتب لإرسال الإسعاف للمريض؟

دقيقة ساعة

هـ ـ خدمات غذائية:

تقديم المواد الغذائية من مجموعة الخدمة الميدانية إلى الحجاج:

١ ـ

* أ ـ هل يتم تقديم وجبات غذائية من قبل المجموعة إلى الحجاج؟ [1] نعم. [2] لا.
* ب ـ نوع الوجبات التي تقدم للحجاج. [1] إفطار. [2] غداء. [3] عشاء.
* جـ ـ عدد الوجبات التي تقدم في اليوم إجمالاً. .... وجبة.
* د ـ عدد الحجاج التابعين لمجموعة الخدمة التي يقدم لهم الوجبات. .... حجاج.

٢ ـ الوقت المحدد لتقديم:

* أ ـ وجبة الإفطار من الساعة دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐
* ب ـ الغداء من الساعة دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐
* جـ ـ العشاء من الساعة دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

٣ ـ

* الوقت المستغرق لوصول الطعام إلى المكتب:

أ ـ إفطار دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

ب ـ غداء دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

جـ ـ عشاء دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

* الوقت المستغرق لإعداد الطعام:

أ ـ إفطار من دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

ب ـ غداء من دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

جـ ـ عشاء من دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

* الوقت المستغرق لتوزيع الطعام:

أ ـ إفطار من دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

ب ـ غداء من دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

جـ ـ عشاء من دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐ إلى دقيقة ☐☐ ساعة ☐☐

٤ ـ أ ـ عدد العاملين في مجال إعداد الوجبات من .... إلى ....

ب ـ عدد العاملين في مجال إعداد الوجبات من .... إلى ....

جـ ـ عدد العاملين في مجال إعداد الوجبات من .... إلى ....



اسم ملف الدراسة: ....

رقم التسلسل : ....

إسم الطالب : .... تاريخ المقابلة: ....

١ - في حالة انقطاع الماء، ما هو الزمن الذي يجب أن ينتظره المكتب قبل أن يتم تأمين الماء من حساب تأمين مقدم الخدمة؟

دقيقة ساعة

٢ - في حالة انقطاع الكهرباء بسبب خلل داخل العمارة، ما هو الزمن الذي ينتظره المكتب قبل أن يتم إصلاح الخلل من حساب تأمين مقدم الخدمة؟

دقيقة ساعة

٣ - في حالة حدوث خلل فني في التمديدات الصحية بما فيها تسرب الماء، أعطال في السيفونات، انسداد المغاسل، ما هو الزمن الذي ينتظره المكتب قبل أن يتم إصلاح الخلل من حساب تأمين مقدم الخدمة؟

دقيقة ساعة

٤ - ما هو عدد العمّال لكل باص والذين يقومون بإنزال العفش؟

.... عامل لكل باص.

٥ - ما هو عدد فريق مجموعة الخدمات الميدانية والذي يشرف على عملية الاستقبال والنقل عند وصول الحجاج مكة المكرمة؟

بمعدل شخص واحد لكل .... حاج.

٦ - في حالة حدوث خلل فني في جهاز التبريد، المروحة، برادات الماء، أعطال في الإضاءة، وغيره. ما هو الزمن الذي ينتظره المكتب قبل أن يتم إصلاح الخلل من حساب تأمين مقدم الخدمة؟

دقيقة ساعة

٧ - ما هي عدد المرات التي يزور فيها أفراد مجموعة الخدمات الميدانية سكن الحجاج للتحري عن أي خلل أو نقص في الخدمات؟

بمعدل مرة واحدة لكل .... ساعة.

٨ - ما هو عدد عمّال النظافة المطلوب تأمينهم من قبل مقدم الخدمة لسكن الحجاج؟

1 بمعدل عامل واحد لكل .... حاج.

2 لا يوجد ذلك في النظام.

٩ - ما هو عدد حاويات النظافة المطلوب تأمينها من قبل مقدم الخدمة لسكن الحجاج؟

1 بمعدل حاوية واحدة لكل.................. حاج.

2 لا يوجد ذلك في النظام.

١٠ - ما ما هي عدد مرات التنظيف لدورات المياه، الطرقات، مدخل العمارة. المطلوب الالتزام بها من قبل مقدم الخدمة لسكن الحجاج؟

1 بمعدل .... مرة يومياً.

2 لا يوجد ذلك في النظام.

١١ - ما هو عدد مراكز التائهين والمنتشرة حول المسجد الحرام؟

.... مركز.

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات
لحجاج بيت الله الحرام
(استبانة بعثات الحج)
حج ١٤٣٠هـ

اسم ملف الدراسة: ....

رقم التسلسل : ....

إسم الطالب : .... تاريخ المقابلة: ....

أ - المعلومات عامة:

١ - رقم المكتب: ....

٢ - عدد فريق المكتب بالكامل: .... شخص.

ب - الاستقبال والنقل:

١ - ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج في الباص منذ وصول الباص مقر سكنه وحتى صعود الحاج إلى الغرفة المخصصة له في سكنه بمكة المكرمة؟

دقيقة ساعة

٢ - ما هي المدة المقترحة رأيك لإبلاغ الحجاج عن أي معلومات؟ دقيقة ساعة

٣ - ما هو عدد فريق مجموعة الخدمات الميدانية والمقترح في رأيك والذي يشرف على عملية الاستقبال والنقل عند وصول الباص مكة المكرمة؟

بمعدل شخص واحد لكل .... حاج.

٤ - ما هو الزمن المقترح في رأيك لإنزال عفش الحجاج من الباص فور وصولهم سكنهم في مكة المكرمة؟

دقيقة ساعة

٥ - ما هو عدد عمّال العفش المقترح في رأيك لكل باص لإنزال عفش الحجاج من الباص؟

.... شخص

جـ - الإسكان في مكة المكرمة:

١ - في حالة انقطاع الماء ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى حتى يتم إعادة الماء؟

دقيقة ساعة

٢ - في حالة انقطاع الكهرباء ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج بحد أقصى حتى يتم إعادة الكهرباء؟

دقيقة ساعة

٣ - ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج للحصول على المصعد؟

دقيقة ساعة

٤ ـ في حالة حدوث خلل فني في جهاز التبريد، المروحة، برادات الماء، أعطال في الإضاءة، وأعطال المصعد، وغيره. ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج ريثما يتم إصلاح الخلل؟

دقيقة ساعة

٥ ـ في حالة حدوث خلل في التمديدات الصحية بما فيها انسداد المغاسل، خلل السيفونات، تسرب الماء.
ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن ينتظره الحاج ريثما يتم إصلاح الخلل؟

دقيقة ساعة

٦ ـ ما هو الزمن المقترح في رأيك للرد على أي شكوى ترد من الحجاج بشأن السكن أو أي خدمات في السكن؟

دقيقة ساعة

٧ ـ ما هو عدد المرات المقترحة في رأيك التي يجب أن يزور فيها أفراد مجموعة الخدمات الميدانية سكن الحجاج للتحري عن أي خلل أو نقص في الخدمات؟

.... مرة.

٨ ـ ما هو العدد المقترح للعاملين في النظافة في سكن الحجاج؟

عامل واحد لكل .... حاج.

٩ ـ ما هو العدد في رأيك لحاويات النظافة في سكن الحجاج؟

حاوية واحدة لكل .... حاج.

١٠ ـ ما هي عدد المرات **المقترحة في رأيك** التي يجب فيها تنظيف العمارة يومياً بما فيها دورات المياه والطرقات ومداخل العمارة؟

.... مرة يومياً.

١١ ـ ما هو العدد **المقترح في رأيك** لعدد الحجاج لكل دورة مياه واحدة في سكن الحجاج؟

دورة مياه واحدة لكل .... حاج.

١٢ ـ ما هو زمن الانتظار **المقترح في رأيك** الذي يجب أن ينتظر الحاج بحد أقصى حتى يستطيع دخول دورة المياه؟

دقيقة ساعة

١٣ ـ ما هي عدد الأمتار المربعة المقترحة في رأيك لكل حاج في سكن الحجاج في مكة المكرمة؟

.... متر مربع لكل حاج.

د ـ الخدمات العامة:

١ ـ في حالة ضياع الحاج، ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن يستغرقه المكتب حتى يتم إرشاد الحاج إلى مقر سكنه؟

دقيقة ساعة

٢ ـ في حلة حدوث ظرف صحي طارئ، ما هو الزمن المقترح في رأيك الذي يجب أن يستغرقه المكتب لإرسال الإسعاف للمريض؟

دقيقة ساعة

هـ - خدمات غذائية:

تقديم المواد الغذائية من مجموعة الخدمة الميدانية إلى الحجاج:

١ -

* أ - هل يتم تقديم وجبات غذائية من قبل المجموعة إلى الحجاج؟ [1] نعم. [2] لا.
* ب - نوع الوجبات التي تقدم للحجاج. [1] إفطار. [2] غداء. [3] عشاء.
* جـ - عدد الوجبات التي تقدم في اليوم إجمالاً. .... وجبة.
* د - عدد الحجاج التابعين لمجموعة الخدمة التي يقدم لهم الوجبات. .... حجاج.

٢ - الوقت المحدد لتقديم:

* أ - وجبة الإفطار من الساعة [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة
* ب - الغداء من الساعة [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة
* جـ - العشاء من الساعة [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

٣ -

* الوقت المستغرق لوصول الطعام إلى المكتب:

أ - إفطار [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

ب - غداء [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

جـ - عشاء [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

* الوقت المستغرق لإعداد الطعام:

أ - إفطار من [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

ب - غداء من [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

جـ - عشاء من [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

* الوقت المستغرق لتوزيع الطعام:

أ - إفطار من [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

ب - غداء من [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

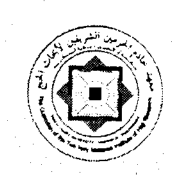
جـ - عشاء من [ ] دقيقة [ ] ساعة إلى [ ] دقيقة [ ] ساعة

٤ - أ - عدد العاملين في مجال إعداد الوجبات من .... إلى ....

ب - عدد العاملين في مجال إعداد الوجبات من .... إلى ....

جـ - عدد العاملين في مجال إعداد الوجبات من .... إلى ....

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات
لحجاج بيت الله الحرام
حصر زمن الانتظار أمام المصعد
حج ١٤٢٠هـ

اسم ملف الدراسة: ....

اسم الطالب: .... التاريخ: /١٢/ ١٤٢٠هـ

الوقت: .... الموقع: ....

رقم تصريح العمارة: ☐☐☐☐☐☐ عدد الأدوار: ....

عدد الحجاج في التقرير: .... عدد المصاعد: ....

سعة المصعد: .... شخص.

الفترة	عدد المنتظرين	الفترة	عدد المنتظرين	الفترة	عدد المنتظرين	الفترة	عدد المنتظرين	الفترة	عدد المنتظرين	الفترة	عدد المنتظرين
١		٢١		٤١		٦١		٨١		١٠١	
٢		٢٢		٤٢		٦٢		٨٢		١٠٢	
٣		٢٣		٤٣		٦٣		٨٣		١٠٣	
٤		٢٤		٤٤		٦٤		٨٤		١٠٤	
٥		٢٥		٤٥		٦٥		٨٥		١٠٥	
٦		٢٦		٤٦		٦٦		٨٦		١٠٦	
٧		٢٧		٤٧		٦٧		٨٧		١٠٧	
٨		٢٨		٤٨		٦٨		٨٨		١٠٨	
٩		٢٩		٤٩		٦٩		٨٩		١٠٩	
١٠		٣٠		٥٠		٧٠		٩٠		١١٠	
١١		٣١		٥١		٧١		٩١		١١١	
١٢		٣٢		٥٢		٧٢		٩٢		١١٢	
١٣		٣٣		٥٣		٧٣		٩٣		١١٣	
١٤		٣٤		٥٤		٧٤		٩٤		١١٤	
١٥		٣٥		٥٥		٧٥		٩٥		١١٥	
١٦		٣٦		٥٦		٧٦		٩٦		١١٦	
١٧		٣٧		٥٧		٧٧		٩٧		١١٧	
١٨		٣٨		٥٨		٧٨		٩٨		١١٨	
١٩		٣٩		٥٩		٧٩		٩٩		١١٩	
٢٠		٤٠		٦٠		٨٠		١٠٠		١٢٠	